

Tryghed for borgere og medarbejdere

Faglig forebyggelse af voldsomme episoder



Tryghed for borgere og medarbejdere
Faglig forebyggelse af voldsomme episoder

2. reviderede udgave

Tekst: Sara Priskorn og Karen Lauritsen
med bidrag af Nynne Caroline von der Fehr

Layout: Jacob Bruun, TryKKeriet

Tryk: TryKKeriet

Københavns Kommune
Socialforvaltningen

2019

Find mere viden og relevante kontakter på
Socialforvaltningens intranet på adressen
sof.kkintra.kk.dk/tryghed

Karen Lauritsen, medarbejder i ViA

Telefon: 2133 8639

Mail: karen.lauritsen@kk.dk

Sara Priskorn, medarbejder i ViA

Telefon: 2116 2465

Mail: sara.priskorn@kk.dk

Christiane Clausen, organisationskonsulent

Telefon: 2498 7787

Mail: christiane.clausen@kk.dk

Inspirationsguiden er skrevet af ViA (Viden i
Anvendelse). ViA er et team af konsulenter, der
understøtter faglig udvikling og videndeling
i og på tværs af Socialforvaltningen. ViA er en
del af Center for Socialpolitik og Udvikling.
Inspirationsguiden er skrevet i tæt samarbejde
med Kontoret for Organisationsudvikling.

Tryghed for borgere og medarbejdere

Faglig forebyggelse af voldsomme episoder



INDHOLD

FORORD 6	IDENTIFIKATION 15	FOREBYGGELSE 39
OM INSPIRATIONSGUIDEN 8	LÆRING AF KRITISKE EPISODER 17	BRUGERINDDRAGELSE 41
FIRE OPMÆRKSOMHEDS- PUNKTER 12	RISIKOVURDERING 28	FAGLIGHED, VIDEN OG REFLEKSION 49
		TILRETTELÆGGELSE AF ARBEJDET 60
		FYSISKE RAMMER 67
		PSYKISK ARBEJDSMILJØ 73

HÅNDBOG

79

VOLDSOMME EPISODER
AF SEKSUEL KARAKTER

91

OM TRYGHED OG
VOLDSOMME EPISODER I
SOCIALFORVALTNINGEN

108

UNDER EN VOLDSOM
EPISODE

81

INSPIRATIONSGUIDENS
VIDENSGRUNDLAG

116

EFTER EN VOLDSOM
EPISODE

84

HVIS DU VIL VIDE MERE

118

LITTERATUR

120

FORORD

Kære kollega

Det skal være trygt og sikkert at færdes i Socialforvaltningen. Det gælder både for borgere, der kommer eller bor på forvaltningens tilbud og enheder, og for medarbejderne, der arbejder her. Inspirationsguiden er skrevet for at give viden om og inspiration til, hvordan vi i Socialforvaltningen kan arbejde pædagogisk og socialfagligt med at skabe større trivsel og tryghed for borgere og medarbejdere. Voldsomme reaktioner opstår oftest i samspillet mellem mennesker. Derfor er borgere og medarbejders tryghed tæt forbundne.

På de fleste tilbud og enheder i Socialforvaltningen hører det heldigvis til sjældenhederne, at borgere eller medarbejdere udsættes for skældsord, trusler eller fysisk voldsomme situationer. Andre steder er sådanne episoder en stor udfordring.

Heldigvis har vi tilsammen meget viden i Socialforvaltningen om, hvad der skal til for at forebygge voldsomme episoder. Den viden har vi sammen med viden fra andre kommuner, forskning og eksperter forsøgt at samle her.

Denne inspirationsguide er en revideret udgave af *Vold og trusler. Faglige tilgange til identifikation, forebyggelse og håndtering* fra 2017. Den nye udgave er blandt andet blevet til for at skærpe fokus på borgernes oplevelse af tryghed. Medarbejdernes sikkerhed har – med rette – optaget os i de seneste år, men vi må ikke glemme borgernes tryghed og sikkerhed samt deres perspektiv på og bidrag til at forebygge

voldsomme episoder. Samtidig har vi i denne inspirationsguide tilføjet et afsnit om de voldsomme episoder, der har seksuel karakter.

Inspirationsguiden har fokus på, hvordan voldsomme episoder kan *forebygges fagligt*. Det arbejde skal ses i tæt sammenhæng med et systematisk og omhyggeligt arbejde med *sikkerhed* på forvaltningens tilbud og enheder.

Tusind tak til de mange borgere, medarbejdere og ledere i Socialforvaltningen, der har bidraget til inspirationsguiden ved at stille viden til rådighed! Jeg er sikker på, at vi kan inspirere hinanden til at styrke indsatsen for større tryghed på tværs af forvaltningen.

Hvis du har brug for yderligere inspiration eller hjælp til at komme videre med at forebygge voldsomme episoder, kan du få rådgivning og sparring i ViA og i Kontoret for Organisationsudvikling. Og tøv ikke med at tage fat i de kontaktpersoner, der er nævnt undervejs i inspirationsguiden.

God læse- og arbejdslyst!

Malene Lind, chef for ViA
Februar 2019

OM INSPIRATIONSGUIDEN

I inspirationsguiden får du en introduktion til meget af den viden, der findes om forebyggelse af voldsomme episoder inden for det sociale område. Du kan også læse, hvordan vi arbejder med tryghed for borgere og medarbejdere i Socialforvaltningen, og hvordan nogle af de borgere, vi møder i vores arbejde, oplever problematikken. Tanken er, at du som medarbejder eller leder kan få inspiration til arbejdet med at skabe trygge rammer for både borgere og medarbejdere på Socialforvaltningens tilbud og enheder – så vidt muligt i samarbejde med borgerne. Det kan for eksempel være relevant for arbejdsmiljørepræsentanter og -koordinatorer, udviklingskonsulenter, tilbuds- og afdelingsledere. Inspirationsguiden kan læses i sin helhed, eller I kan plukke ét eller flere temaer ud, som I har særligt brug for at udvikle hos jer. I kan finde mere viden og relevante kontakter på Socialforvaltningens intranet på adressen sof.kkintra.kk.dk/tryghed

På tilbud og enheder i Socialforvaltningen er der forskellige forudsætninger for at arbejde med forebyggelse af voldsomme episoder. Nogle af temaerne er særligt relevante, hvor borgerne har deres daglige gang, mens det formentlig kræver større arbejde at omsætte pointerne, hvor medarbejderne ikke har daglig kontakt med borgerne, for eksempel på myndighedsområdet.

Inspirationsguiden er delt op i tre dele om henholdsvis *identifikation*, *forebyggelse* og *håndtering* af voldsomme episoder i mødet med og mellem borgerne. Indledningsvis finder du fire opmærksomhedspunkter, der går på tværs af de tre dele.



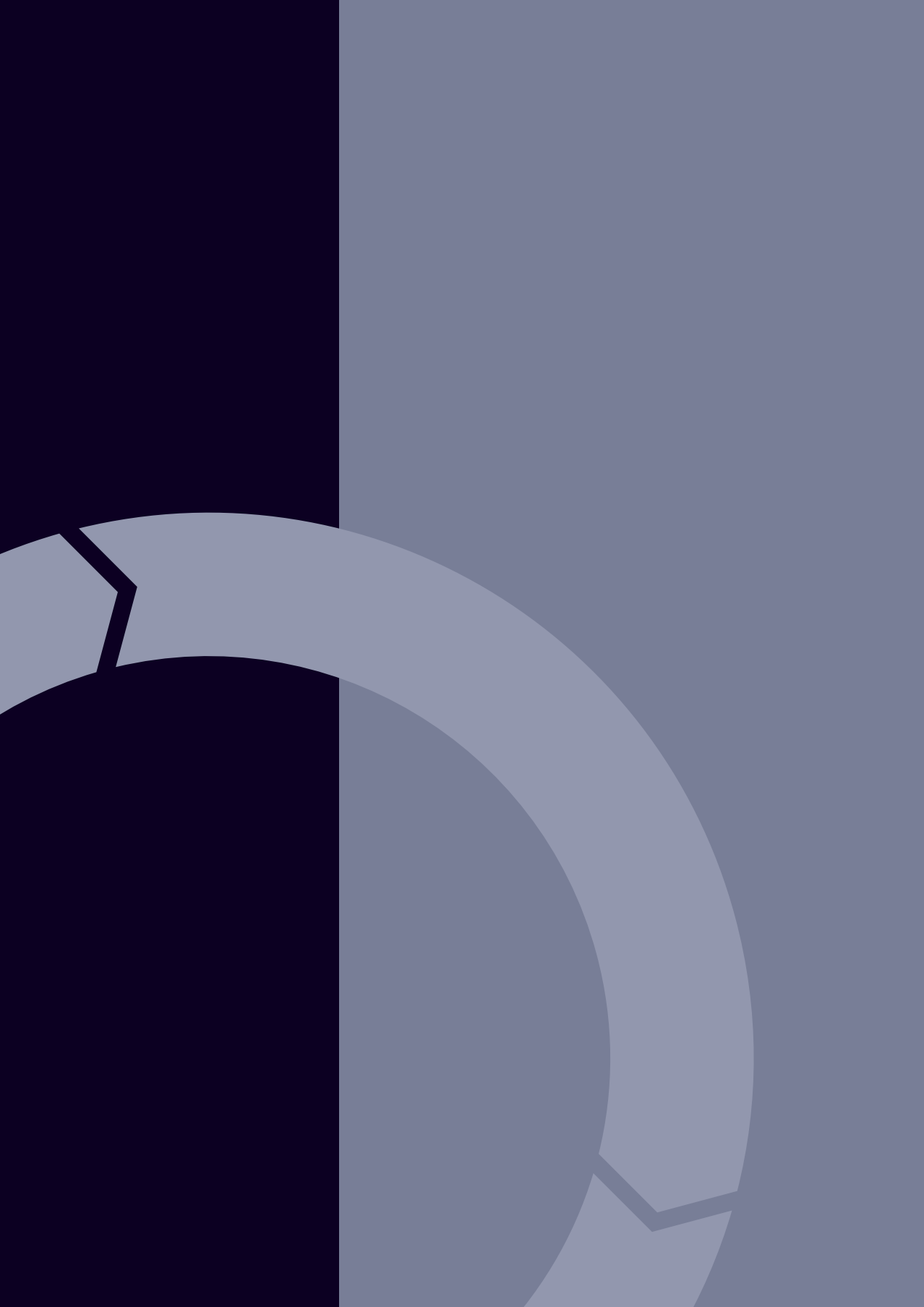
I den del af inspirationsguiden, der handler om **identifikation**, kan du læse, hvordan I kan blive klogere på, hvornår der er en særlig risiko for voldsomme episoder. Det gælder både i forhold til tilbuddet eller enheden (*Læring af voldsomme episoder*) og i forhold til samarbejdet med den enkelte borger (*Risikovurdering*).

Delen om **forebyggelse** handler både om at styrke samspillet med borgerne (*Brugerinddragelse og Faglighed, viden og refleksion*) og om, hvordan I indretter jer på tilbuddet eller enheden – i forhold til at tilrettelægge arbejdet (*Tilrettelæggelse af arbejdet*), rent fysisk (*Fysiske rammer*) og medarbejderne imellem (*Psykisk arbejdsmiljø*).

I den del af inspirationsguiden, der handler om **håndtering**, introduceres kort nogle af de handlinger, der er relevante under og efter en voldsom episode.

Når vi har at gøre med voldsomme episoder, der har en seksuel karakter, er der nogle særlige opmærksomhedspunkter, der angår identifikation, forebyggelse og håndtering. De er samlet i afsnittet *Voldsomme episoder af seksuel karakter*.

Ved hvert af temaerne i inspirationsguiden henvises til yderligere læsning, som er relevant for det specifikke tema. Sidst i inspirationsguiden kan du finde forslag til en mere generel viden om forebyggelse af voldsomme episoder (*Hvis du vil vide mere*). Derudover finder du et afsnit om, hvilke situationer der typisk udløser voldsomme og truende reaktioner i Socialforvaltningen, og i hvilket omfang det sker (*Om tryghed og voldsomme episoder i Socialforvaltningen*). Endelig kan du læse, hvilken viden der ligger til grund for inspirationsguiden, og hvilke temaer den ikke berører (*Inspirationsguidens vidensgrundlag*).



HVAD ER VOLDSOMME EPISODER?

I inspirationsguiden bruges begrebet voldsom episode om en situation, hvor borgere eller medarbejdere i Socialforvaltningen udsættes for eller udøver voldsomme eller truende handlinger. Det kan både være reaktioner fra borgere og fra udefrakommende personer, for eksempel pårørende eller gæster. Voldsomme episoder indebærer, hvad der i arbejdsmiljølovgivningen betegnes som vold og trusler. Det kan for eksempel være skub, spyt, kasten med ting, slag, spark og i de groveste tilfælde overfald, kvælningsforsøg og knivstik. Og det kan være trusler mod andres sikkerhed, privatliv, familie eller ejendele enten mundtligt eller udtrykt uden ord, for eksempel med en knyttet næve eller tegninger. Andre former for psykisk vold og chikane falder også ind under temaet for inspirationsguiden, for eksempel ydmygelser, forhånelse og diskriminerende udsagn, både når de forekommer i den direkte kontakt mellem mennesker og digitalt, eksempelvis på sms eller sociale medier. Voldsomme episoder kan også have karakter af grænseoverskridende seksuel adfærd. Sådanne situationer defineres nærmere i afsnittet *Voldsomme episoder af seksuel karakter*. For en nærmere definition af vold og trusler, se Arbejdstilsynets vejledning D.4.3-4 (1), Københavns Kommunes politik mod vold, mobning og chikane (2) og Socialforvaltningens politik for forebyggelse af vold og trusler mellem borgere (3).

De borgere, vi møder i Socialforvaltningen, har oftest ikke nogen bevidste intentioner om at skade andre. Voldsomme og truende reaktioner er i mange tilfælde udtryk for stress, afmagt, forvirring eller vrangforestillinger i forbindelse med en psykose. I inspirationsguiden indebærer de reaktioner, der kommer til udtryk i en voldsom episode, derfor ikke nødvendigvis en intention fra borgerens side om at skade andre. Det er noget, der opstår i samspillet med omgivelserne, herunder både med medarbejdere, andre borgere og udefrakommende personer.

FIRE OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER

1

Voldsomme episoder kan forebygges fagligt

Erfaringen er, at vi kan nå langt ved at tænke forebyggelse af voldsomme episoder ind i den socialfaglige indsats. Høj faglighed og et respektfuldt og anerkendende møde med borgerne kan være med til at nedbringe antallet af voldsomme episoder (4). Inspirationsguidens faglige udgangspunkt er, at forebyggelse af voldsomme episoder må tage afsæt i, hvad der er baggrunden for den voldsomme reaktion. Det handler altså ikke om at dømme og placere skyld men om at forholde sig nysgerrigt og dialogøgende til de mennesker, der bruger Socialforvaltningens tilbud. Det skal selvfølgelig gå hånd i hånd med andre typer af indsatser, der mere direkte tager højde for borgernes og medarbejdernes sikkerhed, for eksempel brug af alarmer og aftaler om arbejdsgange.

2

Identifikation, forebyggelse og håndtering

For at målrette den forebyggende indsats er det nødvendigt at vide, hvor skoen trykker. Det gælder om at identificere særlige risikosituationer, både på tilbuddet eller enheden generelt, og hvor det er relevant i forhold til samarbejdet med den enkelte borger. Det giver et solidt grundlag at stå på, når I arbejder med faglige strategier og retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder, og når I tilrettelægger indsatsen for og med den enkelte borger. Endelig er det vigtigt, at medarbejdere og så vidt muligt også borgere er klædt på til at håndtere de episoder, der opstår, og tager ved lære af dem. Det er altså både nødvendigt at have fokus på identifikation, forebyggelse og håndtering - de tre overordnede temaer inspirationsguiden er bygget op omkring. Det er op til jer at vurdere, hvor I særligt har brug for at styrke jeres indsats.

3

Tal sammen om voldsomme episoder

Voldsomme episoder er et fælles anliggende og ikke den enkeltes problem. Derfor er det vigtigt, at I får talt om det – medarbejdere og ledere imellem, og hvor det er muligt sammen med borgerne. Det indebærer først og fremmest en løbende dialog og faglig refleksion. Samtidig er det en god anledning til at få talt sammen om voldsomme episoder, når I laver jeres egne lokale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder mod borgere og medarbejdere som supplement til kommunens politikker. Faktisk tyder meget på, at en væsentlig del af værdien af lokale retningslinjer ligger i selve arbejdet med at udarbejde og løbende revidere dem. En fortløbende og involverende proces er nøglen til fortsat relevans og ejerskab over de fælles aftaler (5).

4

Et vedvarende fokus

I har formentlig allerede en ganske god viden om, hvad der skal til for at forebygge og håndtere voldsomme episoder. Det vil for eksempel sige, at I kender til relevante faglige tilgange, I har så vidt muligt en dialog med borgerne om, hvordan I kan forebygge og håndtere episoderne, og I ved, hvem der gør hvad, når en voldsom episode udspiller sig. Oftest er den egentlige kunst at få de initiativer, I beslutter jer for, til at leve – også på længere sigt. Aftaler og indsatser har det med at løbe ud i sandet, hvis ikke de er koblet op på eksisterende mødefora og andre faglige sammenhænge og dermed får den nødvendige opmærksomhed. Man kan altså ikke overvurdere vigtigheden af en god implementeringsplan, et vedvarende fokus fra ledelsen og en solid forankring i arbejdsmiljøgrupperne, MED-udvalget og fora, der involverer borgere og pårørende.



IDENTIFIKATION



IDENTIFIKATION

For at kunne målrette det forebyggende arbejde er det nødvendigt med viden om, hvornår voldsomme episoder opstår. Er det for eksempel i forbindelse med bestemte opgaver, situationer eller tidspunkter? Er der medarbejder- eller borgergrupper, der særligt ofte bliver udsat for voldsomme reaktioner? Forekommer de voldsomme episoder i bestemte miljøer eller på bestemte steder på tilbuddet eller enheden? Og har nogle af borgerne udfordringer eller funktionsnedsættelser, der gør dem særligt udsatte i forhold til at have en voldsom udtryksform?

Under temaet *Læring af voldsomme episoder* kan du læse om, hvordan I kan arbejde med at lære af de voldsomme episoder, der opstår – både af de enkelte episoder og ved at identificere mønstre imellem dem.

I afsnittet *Risikovurdering* finder du viden om, hvordan I lokalt kan arbejde med at identificere risikoen for voldsomme episoder og dermed målrette forebyggelsen. Det gælder først og fremmest i forhold til samarbejdet med den enkelte borger. Her bevæger vi os på grænsen mellem identifikationsfasen og den egentlige forebyggende indsats.

LÆRING AF VOLDSOMME EPISODER

I afsnittet her kan du læse om, hvordan I kan arbejde med at lære af de voldsomme episoder, der opstår hos jer – både ved at identificere mønstre imellem dem og ved at tale om de enkelte episoder. Det stiller blandt andet krav til, hvordan I registrerer episoderne.

Hvorfor er det vigtigt at registrere vold og trusler?

Når I oplever voldsomme episoder, er det væsentligt, at I lærer af episoderne for at kunne forebygge lignende situationer i fremtiden. Registrering af voldsomme episoder styrker muligheden for, at I kan opnå læring af det, der er sket. En god registreringspraksis bidrager til, at I kan:

- **Identificere mønstre på tværs af de episoder, der opstår.** Hvilke former for voldsomme eller truende episoder er der tale om? Hvor og hvornår finder de sted? Er der situationer, hvor risikoen er særligt stor? Er nogle borgere eller medarbejdere mere udsatte end andre? Er der borgere, der oftere end andre reagerer voldsomt? Og hvilke konsekvenser har det for borgere og medarbejdere?
- **Lære af de konkrete episoder.** De skal tales igennem med fokus på, hvad der skete, og om I kan handle anderledes.

Jo mere præcist I kan registrere og analysere jer frem til, hvilke mønstre der er, jo bedre kan I forebygge. Det drejer sig om læring, ikke om at placere skyld. Et godt vidensgrundlag er forudsætningen for at kunne arbejde kontinuerligt og systematisk med forebyggelse. Systematisk registrering af voldsomme episoder kan også være med til at fremme en kultur med større fagligt fokus på tryghed, idet problemet bliver gjort synligt og genstand for faglig refleksion (6). Det handler om at styrke det faglige, metodiske arbejde med at forebygge lignende episoder, så det ikke bliver frustration og utryghed, der bliver bestemmende for vores handlinger.

Registrering af voldsomme episoder rettet mod medarbejderne i Socialforvaltningen

I forlængelse af arbejdsmiljølovgivningen har vi i Københavns Kommune besluttet, at alle voldsomme episoder omhandlende vold og trusler rettet mod medarbejdere skal registreres i kommunens arbejdsskadesystem SafetyNet (selvejende institutioner

anmelder dog til eget forsikringselskab). Det gælder også mindre episoder, som de involverede medarbejdere tilsyneladende ikke er påvirkede af her og nu (2). Hvad, der opleves som grænseoverskridende, varierer dog fra arbejdsplads til arbejdsplads, blandt andet afhængigt af, hvor ofte voldsomme episoder finder sted. Også internt kan medarbejderne have forskellige grænser for, hvad de oplever som grænseoverskridende:

“Vi har nultolerance, og det skal vi blive ved med at have. Fordi der er ikke noget, der skal tåles på den måde. Men jeg tænker også, at gennem mine år her som afdelingsleder har jeg alligevel set, at grænserne er vidt forskellige. Hvad kommer du med af ballast som person til det her arbejde? Fordi nogle tåler bare mere og laver ikke de samme indberetninger, som andre måske gør.” Afdelingsleder på botilbud for voksne med handicap

Medarbejdere og ledere i Socialforvaltningen, typisk på steder med en høj forekomst af voldsomme episoder, giver udtryk for, at det er et tidskrævende arbejde at registrere alle episoderne. Hvis registreringerne skal kunne bruges i arbejdet med at forebygge voldsomme episoder, er det dog vigtigt, at der i det daglige afsættes den nødvendige tid til registrering. På det enkelte tilbud eller enhed skal I overveje, hvad registreringerne skal bruges til. For at få overblik over hændelserne, er det også relevant, at I aftaler, hvad og hvordan der skal registreres. På nogle tilbud og enheder udfyldes for eksempel såkaldte minianmeldelser, som bruges til at registrere alle hændelser hver for sig. Andre steder registreres flere ens hændelser med samme borger i én registrering per dag.

Ifølge medarbejdere og ledere afhænger registreringspraksissen blandt andet af den opmærksomhed, der er på voldsomme episoder på det enkelte tilbud eller enhed. Det vil sige, om ledere og medarbejdere taler sammen om, hvad der skal registreres, og om medarbejderne kan se, at deres registreringer bliver brugt til systematisk at styrke det forebyggende arbejde.

“Vi har meget fokus på, at man registrerer alt – især fordi det kan give nogle efterdønninger, når du kommer hjem, eller når det er 20. gang, du bliver spyttet på. Vi siger hele tiden til personalet: ‘Det er for at passe på jer.’ Det er ikke for min skyld. Det er simpelthen for deres sikkerhed, at det er blevet registreret, og de har papir på, at det her er sket, og at det var hårdt. Jeg siger også: ‘Min arbejdsmiljørepræsentant og jeg, vi vil ikke kunne gøre noget ved det, hvis der er et billede af, at her ikke er nogle

arbejdsulykker – her kører det fint.' Jamen, så har jeg jo ikke noget at arbejde med i forhold til arbejdsmiljø." Afdelingsleder på botilbud for børn med handicap

Arbejdspladsvurderingen (APV) er også en anledning til at afdække problematikker vedrørende voldsomme episoder, herunder omfanget og hvordan medarbejderne oplever, at der bliver taget hånd om problematikken. Ligesom med registrering af voldsomme episoder gælder det naturligvis, at denne viden skal bruges bevidst og fagligt til at forebygge (7).

Registrering af voldsomme episoder rettet mod borgerne

Mens det er bestemt i arbejdsmiljølovgivningen, at voldsomme reaktioner rettet mod medarbejdere skal registreres, er der ikke samme klarhed over, om og hvordan det skal registreres, når en borger bliver udsat for en voldsom episode. Ofte registreres sådanne episoder på den enkelte borgers sag. Men det er lige så vigtigt med en registreringspraksis, der gør det muligt at finde eventuelle mønstre i episoderne med henblik på bedre at kunne forebygge dem. Er der for eksempel tale om, at voldsomme episoder mod borgerne ofte opstår om aftenen, skal der måske kigges på vagtplanen eller de daglige rutiner. Hvis episoderne involverer gæster og personer udefra, er der behov for, at forebyggelsen retter sig mod den problematik.

I Socialstyrelsens retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder anbefales det, at tilbud og enheder opsamler og vurderer oplysninger om voldsomme episoder mellem borgerne. Det vil både sige oplysninger om forekomsten og om de omstændigheder, der gjorde sig gældende ved episoderne (8). Også Folketingets Ombudsmand peger på, i sin temarapport om sikkerhed for beboere på socialpsykiatriske botilbud, at tilbuddene i højere grad bør lave systematiske registreringer og analyser af voldsomme episoder mellem beboere med henblik på forebyggelse. Der peges dog også på, at der kan være tilbud, hvor det er mindre relevant enten på grund af tilbuddets størrelse eller antallet af episoder (9).

I Socialforvaltningen er der forskel på, hvordan vi griber registrering af voldsomme episoder rettet mod borgere an, og hvor langt vi er kommet med det. I CSC kan standardnotatet *Registrering af voldsom, truende og krænkende adfærd* benyttes til at skabe overblik over forekomsten af voldsomme episoder – både dem der er rettet mod borgere og medarbejdere. Formålet med notatet er dels at få opsamlet de faglige

refleksioner, medarbejderne gør sig i forbindelse med episoden, ved at beskrive, hvad der skete før, under og efter. Dels er formålet at få registreret konkrete omstændigheder såsom tidspunkt, hvem adfærden var rettet imod og hvilke tiltag, der blev iværksat. Tilbud og enheder kan bruge registreringerne til at generere oplysninger om episoderne, samlet set eller til at få indsigt i specifikke borgeres reaktionsmønstre. Disse oplysninger kan være med til at styrke muligheden for målrettet forebyggelse.

I Socialforvaltningens brugertilfredshedsundersøgelse er der i 2018 på nogle tilbud blevet spurgt ind til, om borgerne udsættes for vold, trusler eller seksuelle krænkelse. Det gælder herberger og socialpsykiatriske botilbud. Her vil resultaterne kunne bidrage til et bedre billede af forekomsten af voldsomme episoder og dermed være med til at målrette forebyggelsen. Læs mere om brugertilfredshedsundersøgelsen på side 113.

Læringspointer på tværs af voldsomme episoder

Det har betydning for jeres muligheder for at skabe trygge rammer for borgere og medarbejdere, at I arbejder med at finde mønstre i de voldsomme episoder, der opstår, for på den måde at finde læringspointer på tværs af episoderne. Det er en del af den generelle risikovurdering, I skal foretage, og kan gøres på forskellige måder. Oplysninger fra registreringer i CSC kan som omtalt bruges, og registreringerne i Safety-Net er ligeledes centrale i det lokale arbejde med at finde mønstre og læringspointer. Begge løsninger lever op til reglerne om databeskyttelse.

Det kan være faglige konsulenter, arbejdsmiljøkoordinatorer, lokale ledere, arbejdsmiljørepræsentanter og andre, der udarbejder statistikker og analyserer mønstre i registreringerne. Sådanne analyser kan for eksempel give viden om, hvorvidt der er en faldende eller øget frekvens af voldsomme episoder, om det er bestemte medarbejdere og borgere, der bliver involverede i de voldsomme episoder, og om der er udsving på bestemte tidspunkter af dagen, ugen eller året.

“Vi kan se på personer, på faglighed, anciennitet, tidspunkter på døgnet osv. Vi kigger meget på påvirkningsgraden, som registreres fra 0-10. For otte, ni og ti, der sender jeg altid besked til vores centerchef, for her er noget, vi skal have særligt fokus på. Men vi vil også gerne have, at det kan blive brugt til noget læring. Og det vil vi gerne blive bedre til. (...) Det kunne de jo godt gøre selv ude i arbejdsmiljøgruppen. Det vil give

meget mere mening. Det, at vi kommer udefra, er spændende, men man kan sige, hvis du som medarbejderrepræsentant og lederrepræsentant sidder sammen, så giver det jo tæthed.” Arbejdsmiljøkoordinator i en centerstab

Læring af de enkelte episoder

Ligesom det er vigtigt at arbejde med at finde mønstre mellem de voldsomme episoder for at styrke jeres forebyggende indsats, er det væsentligt, at I lærer af de konkrete voldsomme episoder, der opstår. Det forudsætter, at I taler episoderne igennem – både med hinanden og, hvor det er muligt, sammen med den eller de borgere, der har reageret voldsomt. Der er tale om en fælles refleksion. Det skal ikke forveksles med den debriefing, der finder sted i dagene umiddelbart efter en voldsom episode, som først og fremmest har til formål at støtte dem, der har været involveret.

I den opfølgende dialog med en borger, der har reageret voldsomt, kan I tale om, hvordan han eller hun oplevede situationen, hvad der gik forud, og hvordan vedkommende oplevede medarbejdernes støtte. Formålet med samtalen kan dels være at styrke borgerens oplevelse af at have handlemuligheder selv i tilspidsede situationer. Dels handler det om sammen at få ny viden, som kan forebygge episoder fremadrettet, for eksempel at blive klogere på, hvilken funktion de voldsomme reaktioner havde for borgeren. Det er væsentligt, at samtalen ikke kommer til at handle om at placere skyld for det, der skete. Udgangspunktet må være, at borgeren handlede så relevant som muligt i situationen.

Konkrete spørgsmål til borgeren kan være (10):

- **Hvad skete der op til den voldsomme episode?** Hvad skete der konkret? Hvad følte du? Hvad gjorde medarbejderne, som hjalp dig? Hvad gjorde medarbejderne, som forværrede situationen? Kunne medarbejderne have gjort noget andet? Hvad gjorde du for at klare situationen? Hvordan virkede det? Har du andre gange gjort noget, som virkede godt?
- **Hvad skete der under den voldsomme episode?** Hvad skete der konkret? Hvad følte du? Hvad gjorde medarbejderne, som hjalp dig? Hvad gjorde medarbejderne, som forværrede situationen? Kunne medarbejderne have gjort noget andet? Hvad gjorde du for at klare situationen? Hvordan virkede det? Har du andre gange gjort noget, som virkede godt?

Tilsvarende kan det være en hjælp at have en systematik for, hvordan I taler voldsomme episoder igennem i medarbejdergruppen. I kan for eksempel stille jer selv spørgsmålene (8, 11, 12):

- **Hvad gik forud for episoden?** Hvem sagde og gjorde hvad? Hvad forventede vi af borgeren? Var det vores handlinger, der udløste borgerens reaktioner? Var der forhold i omgivelserne, der spillede en rolle?
- **Hvad skete der under selve episoden?** Hvem sagde og gjorde hvad? Hvilke løsninger prøvede borgeren? Var der forhold i omgivelserne, der spillede en rolle?
- **Hvad gjorde vi, som hjalp borgeren?** Hvilke faglige greb trak vi på? Fik borgeren den nødvendige plads og ro til at 'lande' på en god måde?
- **Hvad gjorde vi, som forværrede situationen?** Skabte vi problemer for borgeren, som han eller hun var nødt til at håndtere? Øgede vi kravene til borgeren? Kunne vi have ladet være med at gribe ind eller gjort det på en anden måde?
- **Hvad kan vi gøre sammen for at forebygge, at episoden gentager sig i fremtiden?**

Ledere og medarbejdere i Socialforvaltningen fortæller, at de gennemgår voldsomme episoder i bestemte mødefora, for eksempel i arbejdsmiljøgruppen og på personalemøder:

"Vi har talt om, at det er okay, at vi ikke reagerer ens. Men at det er noget, vi skal tale om. Og det gør vi på hvert eneste personalemøde. Der har vi indberetningerne oppe, der har været for den uge, der er gået. Og så taler vi det igennem. Den, der har været ude for hændelsen, fortæller, og vi andre lytter og kommer også med råd til, hvordan vi har tacklet lignende situationer, og prøver at komme med gode ideer til hinanden. Og det virker." Afdelingsleder på botilbud for voksne med handicap

På et botilbud i Socialforvaltningen benytter de sig af såkaldte praksisfortællinger for at opnå systematisk refleksion over voldsomme episoder. I forbindelse med hvert personalemøde bliver der sat tid af til at drøfte praksisfortællingerne. Alle medarbejdere får mulighed for at bidrage, hvorefter én fortælling bliver valgt ud og gennemgået i dybden ved hjælp af en spørgeguide (13). Spørgeguiden sikrer, at fortællingen bliver set fra flere vinkler. Derudover får medarbejderne mulighed for at reflektere over, hvordan arbejdet med borgerne i forbindelse med en potentiel voldsom episode kan gribes an på forskellige måder.



“Data hjælper os i vores arbejde”

Hvornår er risikoen for voldsomme episoder størst? Hvilke unge havner oftest i konflikter? Er nogle medarbejdere mere udsatte end andre? På døgninstitutionen Nexus er den slags viden blevet mere tilgængelig og dermed nemmere at handle ud fra, efter de er begyndt at registrere alle voldsomme episoder i et supplerende modul til SafetyNet, som medarbejderne kan tilgå via deres telefoner og tablets.

Institutionsleder Bo Løfberg oplever registreringssystemet som et brugbart redskab til at synliggøre tavs viden og som anledning til faglige refleksioner. For eksempel kan de på Nexus bruge oplysningerne til at vurdere, om der er nogle unge, de skal have særligt fokus på:

“Jeg synes faktisk, at de her statistikker er rigtigt brugbare. Vi kan se, at der er nogle unge, der virkelig bonner ud. Her er der grund til at være ekstra opmærksom. Vi kan se fra måned til måned og uge til uge, hvordan den unge har udviklet sig. Vi kan sådan set også bruge det i forhold til, at vi holder behandlingskonferencer, hvor vores psykolog tager nogle unge op. Her vil det være nærliggende at tage nogle af de unge, som har de største udfordringer.”

Hele personalegruppen kigger sammen på data og taler om, hvad det betyder for deres arbejde med de unge. De har erfaret, at det er vigtigt ikke at drage for hurtige konklusioner, og at det kan være nødvendigt at se ud over institutionens egen praksis for at forstå og finde sammenhænge. For eksempel fortæller Bo Løfberg:

“Fordelt på ugedage er det torsdagen, der bonner meget ud. Da vi sad og kiggede på tallene, tænkte vi, er der én på torsdagsholdet, som er meget udsat, som de unge godt kan lide at hugge på? Er der én, der enten er meget konfliktoptrappende, eller er der nogen, som de unge godt kan lide at være hårde mod? Eller hvad sker der om torsdagen? På et tidspunkt viser vi det til vores visitator, som sidder i centret. Så siger hun: ‘Torsdag, den bonner ud. Det kan jeg da godt forstå. Det er den dag, sagsbehandlerne har lange arbejdsdage. Der ringer vi jo og giver alle de unge en masse dårlige informationer.’ Det er jo ikke sikkert, det forholder sig sådan. Men det er værd at se på.”

På Nexus har både medarbejdere og ledelse en klar opfattelse af, at registrerings-systemet hjælper dem i deres arbejde. De er også blevet bedre til at registrere de voldsomme situationer, der opstår. Alene det, at en registrering nu kan klares på ganske få minutter via telefonen, gør, at flere episoder bliver registreret. Tidligere skulle medarbejderne først hen til en computer, logge på og finde det rette dokument. Men Bo Løfberg fremhæver, at de på Nexus fortsat skal blive bedre til at registrere, så datakvaliteten bliver så god som mulig. Det er hans drøm, at de ved at blive bedre til at skabe og bruge data kan være med til at gøre op med, at voldsomme episoder er et vilkår i arbejdet.

Bo Løfberg, institutionsleder

Telefon: 8220 5120

Mail: bo.lofberg@kk.dk

Anbefalinger i forhold til læring af voldsomme episoder

- Tal sammen om, hvordan I registrerer voldsomme episoder i SafetyNet
- Tag stilling til, hvordan I registrerer voldsomme episoder mellem borgere
- Gør det så nemt som muligt for medarbejderne at registrere voldsomme episoder
- Alle registreringer af voldsomme episoder bør bruges til læring. Analysér episoderne og tal sammen om eventuelle mønstre, for eksempel i forhold til steder, tidspunkter, medarbejdere og borgere. Jo mere præcist, I kan identificere mønstre, jo bedre kan I forebygge
- Tal sammen om de voldsomme episoder, der opstår – både i medarbejdergruppen og om muligt sammen med borgerne. Sammen kan I blive klarere på, hvad der skete, og hvad I kan gøre anderledes fremover. Refleksionen kan hjælpes på vej med en god systematik

Hvis du vil vide mere

På videnscentret Vold som Udtryksforms hjemmeside, www.voldsomudtryksform.dk, kan du læse mere om registrering og analyse af voldsomme episoder. Du kan også læse om, hvordan Arbejdspladsvurdering kan bruges til at kortlægge problemer med voldsomme episoder.

Hvis du vil vide mere om standardnotatet *Registrering af voldsom, truende og krænkende adfærd* i CSC, kan du kontakte din lokale CSC-ansvarlige eller ViA (se kontaktinfo på næste side).

Konsulentfirmaet Sopra har udviklet redskaberne *Min Læringsplan og Læringsplan for fagprofessionelle* til at lære af erfaringerne fra en voldsom episode henholdsvis sammen med borgeren og ud fra medarbejdernes perspektiv. Planerne indgår i *LA2 – Metodemanual til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på botilbud* (2017).

Fonden for Forebyggelse og Fastholdelse har udgivet drejebogen *Vold og trusler – fra fortælling til forandring*. Her kan du få inspiration til, hvordan praksisfortællinger kan bruges til at lære af voldsomme episoder.

På Socialforvaltningens intranet på adressen sof.kkintra.kk.dk/tryghed kan du finde relevante kontakter i din organisation og henvisninger, der kan hjælpe dig videre i arbejdet med temaet *læring af voldsomme episoder*. Du er også altid velkommen til at kontakte ViA for at få sparring om, hvordan I kan arbejde med at styrke den faglige forebyggelse af voldsomme episoder.

Karen Lauritsen, medarbejder i ViA

Telefon: 2133 8639

Mail: karen.lauritsen@kk.dk

Sara Priskorn, medarbejder i ViA

Telefon: 2116 2465

Mail: sara.priskorn@kk.dk

RISIKOVURDERING

Temaet her handler om, hvordan I på jeres tilbud eller enhed kan arbejde med at identificere risici og dermed målrette forebyggelsen af voldsomme episoder, særligt i forhold til samarbejdet med den enkelte borger.

Alle tilbud og enheder skal vurdere den generelle risiko for, at voldsomme episoder opstår. Men der er steder, hvor det er særligt relevant at vurdere risikoen for voldsomme reaktioner hos den enkelte borger, eksempelvis på grund af miljøet eller målgruppens udfordringer. Det handler om at skærpe opmærksomheden på tegn, der viser, at borgeren er tiltagende stresset, forvirret, vred eller frustreret. Oftest vil der være sådanne tegn op til en voldsom episode (14). Og så handler det om at vide, hvad man som medarbejder stiller op i de situationer. Det vil sige, at man kender og er bevidst om sine pædagogiske handlemuligheder. Ofte er borgeren en værdifuld samarbejdspartner i det arbejde.

Risikovurdering – generelt og i samarbejdet med den enkelte borger

En grundlæggende forudsætning for at arbejde med tryghed og sikkerhed for borgere og medarbejdere er, at I vurderer risikoen for, at der opstår voldsomme episoder. Derfor er det bestemt i arbejdsmiljølovgivningen, at alle tilbud og enheder skal lave risikovurderinger, som beskriver den generelle risiko for, at voldsomme episoder opstår. Risikovurderingen skal også beskrive, hvornår, hvordan, i hvilke situationer og for hvem, risikoen kan opstå. Hvis det viser sig, at der på et tilbud eller enhed er en generel risiko for voldsomme episoder, er det nødvendigt at sætte forebyggende ind – fagligt og ved at følge forvaltningens sikkerhedsprocedurer (15).

I mange tilfælde vil det som led i den generelle risikovurdering være relevant at vurdere risikoen for voldsomme reaktioner hos den enkelte borger. Der er forskel på, hvilke muligheder man har på de forskellige tilbud og enheder. De steder, hvor borgerne har deres daglige gang, måske først og fremmest på botilbud, er der en række konkrete metoder, som kan bruges. De beskrives i afsnittet her. For udgående medarbejdere, sagsbehandlere og andre, der ikke har daglig kontakt med de enkelte borgere, kan det i stedet være relevant at gennemgå en tjekliste med spørgsmål, inden de tager imod

eller ud til en borger. Indeholder opgaven for eksempel konfliktstof? Er der risiko for, at borgeren er påvirket af alkohol eller stoffer? Og er det sandsynligt, at andre end borgeren er til stede og kan udgøre en risiko? (16)

Metoder til risikovurdering i samarbejdet med den enkelte borger

Meget forskellige typer af redskaber går under betegnelsen risikovurdering. I afsnittet her beskriver vi både de redskaber, der fokuserer på at *forudsige* risiko, for eksempel Brøset Violence Checklist, og de metoder, der handler om i samarbejde med borgeren at beskrive risikosituationer, og hvordan borgeren og medarbejdere foreholder sig for at undgå situationer, for eksempel mestringskemaer. Det er altså forskelligt, om redskaberne alene har til formål at forudsige voldsomme episoder, eller om de også åbner op for en faglig refleksion over forebyggende indsatser og håndtering af en eventuel risikosituation. Uanset hvilket redskab, der er tale om, er det vigtigt at understrege, at det først og fremmest tilbyder en systematik, der skal supplere – ikke stå i stedet for – medarbejdernes dialog med borgerne og faglige vurdering af borgernes situation.

Følgende redskaber til risikovurdering af arbejdet med borgerne er nogle af de mest brugte inden for det sociale område (7, 17):

- **Trafiklysmetoden** er en metode til at læse borgerens signaler og beskrive medarbejdernes handlemuligheder. Man beskriver borgerens adfærd, når vedkommende er i grøn, gul og rød zone – altså når borgeren henholdsvis trives, udviser bekymrende adfærd og reagerer voldsomt eller truende. Tilsvarende beskrives medarbejdernes pædagogiske handlemuligheder i de forskellige zoner, det vil sige hvordan de kan hjælpe borgeren tilbage i den grønne zone. Ligesom metoderne nedenfor kan Trafiklysmetoden med fordel bruges i en dialog med borgeren om vedkommendes mestringsstrategier.
- **Redskaber med fokus på brugerinddragelse** tager udgangspunkt i en beskrivelse af risikosituationer set ud fra borgerens egne erfaringer, historie, selvindsigt og mestring. Det kan for eksempel være forebyggelsesplaner, tryghedsplaner og mestringskemaer. Sammen drøfter medarbejder og borger, hvad borgeren har erfaring med, der kan udløse en voldsom reaktion, hvordan det viser sig, at en situation er under optrapning, hvordan medarbejderne bedst kan støtte borgeren i en sådan situation, og endelig hvad borgeren har gode erfaringer med selv at gøre.

- **Brøset Violence Checklist**, der især er brugt i psykiatrien, er udviklet til at forudsige risikoen for voldsomme reaktioner inden for et døgn. Tanken er, at voldsomme episoder sjældent opstår ud af det blå, men at der forinden typisk er tegn hos borgeren, der indikerer, at han eller hun vil reagere voldsomt. Borgeren scores ud fra seks variable: forvirring, irritabilitet, støjende adfærd, fysiske trusler, verbale trusler og angreb på ting eller genstande. Ud fra scoren beregnes det, om der er lille, moderat eller høj risiko for truende eller voldsomme reaktioner, og om medarbejderne derfor skal sætte forebyggende initiativer i værk og lave en plan for, hvordan de vil håndtere voldsomme reaktioner.

Foruden registrering af særlig adfærd hos visse borgere i skemaer til risikovurdering er det relevant, at I løbende forsøger at danne jer et overblik over og finde mønstre i de tegn, der viser, at borgeren er stressbelastet. Ses det for eksempel særligt i kontakten med bestemte borgere eller medarbejdere? I bestemte situationer? Eller noget helt tredje? Kan I identificere de mønstre, er der langt bedre muligheder for at forebygge voldsomme episoder (14).

Varieret praksis i Socialforvaltningen

Mange tilbud og enheder i Socialforvaltningen arbejder i dag systematisk med risikovurdering. I Socialpsykiatrien er det besluttet, at alle botilbud skal benytte Brøset Violence Checklist. Andre områder har også gjort sig erfaringer med redskabet. Tilsvarende er der i Socialforvaltningen tilbud, der benytter sig af Trafiklysmetoden og af redskaber med fokus på brugerinddragelse, for eksempel tryghedsplaner og mestringsskemaer.

En del tilbud og enheder har gode erfaringer med at tilpasse og kombinere eksisterende redskaber, så de passer til deres lokale praksis, ligesom der er steder, der har udviklet deres eget system med inspiration fra eksisterende redskaber. For eksempel har et tilbud udviklet et supplerende skema til Brøset Violence Checklist, der angiver forskellige pædagogiske handlemuligheder. Andre supplerer Trafiklysmetoden med en daglig vurdering af risikobetonet adfærd. På et krisecenter har de udviklet et risikovurderings-system baseret på arketyperne beskrivelser af beboere og gæster, såkaldte personaer, fordi de på grund af et højt antal beboere og en stor udskiftning ikke har mulighed for at lave individuelle forebyggelsesplaner for alle.

Positive erfaringer på tværs af risikovurderingsredskaber

Medarbejdere og ledere i Socialforvaltningen peger på, at systematisk brug af redskaber til risikovurdering på en række områder styrker det faglige forebyggende arbejde. For eksempel fremhæves det, at implementering af risikovurderingsredskaber kan:

- Skabe systematik i risikovurderingerne
- Øge opmærksomheden på tryghed og gøre det mere legitimt for medarbejderne at tale om eventuel utryghed
- Øge medarbejdernes oplevelse af tryghed
- Medvirke til et fælles og mere professionelt sprog om borgerne og deres reaktioner, fordi beskrivelsen af risiko bliver mere objektiv og ensartet
- Give anledning til drøftelser af faglige indsatser og i det hele taget styrke fagligheden, fordi medarbejderne får mere viden om borgerne
- Fremme videndeling fordi en aktuel vurdering af risiko er ensbetydende med, at medarbejderne skal sætte sig ind i, hvordan de skal agere over for den pågældende borger

“Skemaet [Bruset Violence Checklist] er med til at professionalisere medarbejderens sprog omkring borgerne. Man udtaler sig mere nøgternt om borgerens adfærd, i stedet for at det bliver mere personligt, for eksempel: ‘Han sviner mig altid til’, eller ‘hans øjne var meget onde’.” Leder af rusmiddelbehandlingstilbud

“Vi bruger risikovurderingssystemet præventivt. Hvis vi for eksempel tager den borger, som vi har fokus på lige nu, så har der jo ikke været vold eller en trussel. Der har ikke været noget konkret. Det handler jo i virkeligheden om en bekymring, en omsorg for personen. Og hvis han ikke får den omsorg, så vil det udvikle sig. Så det kan forstås på begge måder. Det kan både bruges, når der er sket en episode eller til at forebygge en forestående episode, som ser ud til at komme. Men nogle gange kan den også bare bruges helt præventivt. Så på den måde er det fleksibelt. Det, som er vigtigt, er, at vi rent fagligt sætter os ned og forholder os til den potentielle risiko.”

Arbejdsmiljørepræsentant på et krisecenter

Opmærksomhedspunkter på tværs af risikovurderingsredskaber

Erfaringerne i Socialforvaltningen med at bruge forskellige redskaber til risikovurdering i forhold til den enkelte borger indebærer også en række forhold, som det er væsentligt at tage højde for. Først og fremmest fremhæver både borgere og

medarbejdere, at det kan virke stigmatiserende at foretage risikovurderinger, idet borgerne gang på gang mødes af medarbejdernes blik på dem som personer, der anses for at være potentielt farlige. En borger fortæller for eksempel:

”Der var en gang, hvor der pludselig kom to personaler, da jeg skulle have min medicin. Og så tænkte jeg: Nå, det er nok fordi, jeg er blevet risikovurderet. Så er de måske blevet bange, fordi jeg tidligere kom til at råbe. Jeg ville ønske, de havde spurgt mig. Det var bare fordi, jeg blev rigtigt frustreret.” Beboer på socialpsykiatrisk botilbud

Tilsvarende beskriver litteraturen risikoen for, at borgerne føler sig stigmatiserede især ved visse typer af redskaber til risikovurdering. For eksempel fremhæves det i forhold til screeningsredskaber som Brøset Violene Checklist, at de fokuserer entydigt på borgerens adfærd og altså ikke tager højde for, at voldsomme episoder opstår i samspil mellem mennesker. Samtidig kan det være uhensigtsmæssigt med faste regler for, hvilke konsekvenser en given score udløser, for eksempel at borgeren ikke må komme med på tur. Det kan virke som en straf og potentielt optrappe en konflikt. Det er altså ikke uvæsentligt, hvordan risikovurderingsredskaberne bruges. Generaliserede retningslinjer må gå hånd i hånd med faglig refleksion, og borgerne må involveres på en god måde. På botilbuddet Orion fremhæver de, at når de arbejder med tryghedsplaner, så handler det ikke kun om, hvordan de kan undgå, at borgeren gør medarbejdere og andre borgere utrygge, men også om hvornår borgeren selv bliver utryg, og hvordan det så vidt muligt kan afhjælpes. (18, 19)

Foruden risikoen for stigmatisering fremhæver medarbejdere og ledere i Socialforvaltningen en række opmærksomhedspunkter ved brugen af risikovurderingsredskaber:

- Der er forskel på, om redskaber til risikovurdering alene har til formål at forudse en potentiel risiko i arbejdet med en borger eller kan bruges til at kvalificere medarbejdernes faglige handlemuligheder. Ofte vil det være hensigtsmæssigt at benytte forskellige redskaber, der supplerer hinanden
- Det kan være svært at holde fast i en god risikovurderingspraksis. Derfor er det vigtigt, at risikovurderinger systematisk kobles op på allerede eksisterende mødefora, som for eksempel møder ved overlap

- Der kan være stor forskel på, hvordan de enkelte medarbejdere vurderer en borgers adfærd. En ensartet praksis forudsætter fælles drøftelser og praktisk træning
- De gængse redskaber til risikovurdering i samarbejdet med den enkelte borger er vanskelige at benytte uden for botilbud, for eksempel af udgående medarbejdere og sagsbehandlere, der ikke har en løbende kontakt til den enkelte borger. Her må man bruge andre metoder, for eksempel tjeklister med spørgsmål, der gennemgås inden mødet med borgeren
- Det er en udfordring at sikre, at alle medarbejdere på en arbejdsplads til hver en tid har viden om og overblik over aktuelle risikovurderinger af enkelte borgere og af arbejdspladsen som sådan. Apps og andre metoder til at give overblik skal supplere arbejdet
- Specifikt i forhold til Brøset Violence Checklist fremhæves, at redskabet kun giver et her-og-nu-billede af risikoen for voldsomme reaktioner hos borgerne. Det tager ikke højde for forudgående episoder, der kan være relevante for at vurdere risikoen i arbejdet med en borger. De skal registreres på anden vis.

“Mestringskemaet synliggør et arbejdsfællesskab med beboeren”

Ligesom på de øvrige socialpsykiatriske botilbud i København bruger de på bo- og dagtilbuddet Rønnebo Brøset Violence Checklist (BVC) til at vurdere, om der er risiko for, at en borger i den nærmeste fremtid vil reagere voldsomt eller truende. Medarbejderne kan for eksempel igangsætte en BVC-vurdering, hvis en borger ikke har taget sin medicin, er påvirket af stoffer eller alkohol eller lige er blevet udskrevet fra hospitalet.

Line Ingemann Andersen, der er botilbudsleder på Rønnebo, oplever, at Brøset Violence Checklist er med til at skærpe det fælles fokus på sikkerhed. Somme tider oplever de dog på Rønnebo, at BVC-vurderingen kommer til kort i forhold til at forudse voldsomme hændelser, da reaktioner fra borgerne kan opstå over ganske kort tid. De er også opmærksomme på, at BVC i sig selv ikke giver anvisninger til, hvordan medarbejderne skal forholde sig over for en borger, hvis han eller hun slår ud på en eller flere af variablene i BVC'en.

“Ved voldsomme scoringer der samler vi de medarbejdere, der er i huset, og drøfter, hvad vi stiller op. Det bliver en vurdering på baggrund af en faglig drøftelse. Det er lige så meget den faglige drøftelse, der er vigtig.”

Samtidig samarbejder de på Rønnebo med beboerne om at forebygge voldsomme episoder. Her har de gode erfaringer med Mestringskemaet, som de er blevet introduceret for gennem et forskningsprojekt, de har deltaget i med Socialstyrelsen. Mestringskemaet er et værktøj, der skal skabe opmærksomhed på borgerens mestringsevner. Skemaet er udgangspunkt for en samtale mellem borger og medarbejdere, der skal hjælpe dem til at få en fælles forståelse af borgerens situation og give begge parter nogle relevante handleanvisninger. Det giver bedre muligheder for, at de sammen kan forebygge voldsomme reaktioner (20).

Line Ingemann Andersen vurderer, at Mestringskemaet er et godt supplement til BVC'en i arbejdet med at skabe større tryghed for borgere og medarbejdere. Hun fremhæver, at Mestringskemaet også i sig selv understøtter den måde, de gerne vil drive pædagogisk arbejde på Rønnebo:

“Mestringsskemaet synliggør et arbejdsfællesskab med beboeren. Og det stiller krav til det arbejdsfællesskab. Relationen bliver udbygget, når man udfylder skemaet sammen. Det kræver, at beboeren er deltagende og har indsigt i sine egne ressourcer og formåen. Det stiller også krav til medarbejderen om at kunne tage en samtale med beboeren om de ting, der er svære, for eksempel at tale med beboeren om, hvis funktionsniveauet er faldet. Eller omvendt. For det modsatte kan også være angstprovokerende.”

På Rønnebo har de flere gange drøftet og justeret arbejdsgangene omkring de to redskaber, der nu begge ligger i CSC. En af udfordringerne har været, hvordan medarbejderne kan holde sig orienteret om, hvilke borgere der har aktuelle BVC-scoringer. Alle medarbejdere orienterer sig ved starten af en vagt, og der bliver ringet rundt i huset ved nye scoringer i løbet af en vagt.

Line Ingemann Andersen, botilbudsleder

Telefon: 2478 3874

Mail: line.ingemann.andersen@kk.dk

Rønnebo har været med i et forskningsprojekt *Styrket indsats til forebyggelse af vold på botilbud*, som Socialstyrelsen har taget initiativ til, og som forløb i årene 2015-2018. Formålet med projektet var at afprøve, hvordan kombinationen af Brøset Violence Checklist og Mestringsskemaet kan være med til at forebygge vold på botilbud. Foruden Rønnebo deltog fire andre af Socialforvaltningens botilbud i projektet. Det drejer sig om Glasvej, Kysten samt CAS 4 og CAS 5. Læs mere om erfaringerne i evalueringen af projektet (21).

Anbefalinger i forhold til risikovurdering

- Vurdér risikoen for voldsomme episoder generelt på jeres tilbud eller enhed og i forhold til specifikke situationer og borgere
- Vær systematiske i jeres arbejde med risikovurdering. Det kan både styrke fagligheden og øge trygheden
- Det er ikke tilstrækkeligt at forudse en eventuel risiko for voldsomme reaktioner. Vurdér også systematisk jeres faglige handlemuligheder i forbindelse med en øget risiko
- Inddrag i videst muligt omfang borgerne i drøftelser om deres egne og medarbejdernes handlemuligheder i forbindelse med at forebygge og håndtere voldsomme episoder
- Knyt en gennemgang af aktuelle risikovurderinger op på eksisterende mødefora som for eksempel overlap, så I bevarer fokus
- Tal om den måde, I vurderer borgerne på, så I arbejder ud fra en fælles forståelse
- Arbejd for, at alle medarbejdere har overblik over aktuelle risikovurderinger

Hvis du vil vide mere

Arbejds miljø Københavns hjemmeside, www.amk.kk.dk/artikel/risikovurdering, kan være hjælpsom, hvis du vil vide mere om generel risikovurdering.

Vold som Udtryksform har udgivet to publikationer om risikovurdering i samarbejdet med den enkelte borger:

Risikovurdering – et bidrag til voldsforebyggelse (2014)

Risikovurdering – en introduktion (2014)

I hæftet *Arbejd trygt ude. Forebyg vold og trusler mod udgående medarbejdere* (2016) kan udgående medarbejdere få inspiration til, hvordan de kan arbejde med risikovurdering. Hæftet er udgivet af BrancheArbejds miljøRådene Social & Sundhed samt Finans/Offentlig Kontor & Administration.

I Region Midtjylland er Brøset Violence Checklist blevet evalueret i en socialpsykiatrisk kontekst. Læs om erfaringerne i *Evaluering af Brøset Violence Checklist. Implementering af et redskab til risikovurdering i socialpsykiatrien i Region Midtjylland* (2013). Evalueringen er lavet af CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling.

Socialstyrelsen har udgivet tre publikationer om Mestringsskemaet og Brøset Violence Checklist i forbindelse med projektet *Styrket indsats til forebyggelse af vold på botilbud: Mestringsskema i kombination med BVC. Øget fokus på tryghed og trivsel. Del I. Om metoden og manualen* (2016)
Mestringsskema i kombination med BVC. Øget fokus på tryghed og trivsel. Del II. Metodemanual – sådan gør du trin for trin (2016)
Mestringsskema i kombination med BVC. Øget fokus på tryghed og trivsel. Del III. Pixi-udgave (2016)

På Socialforvaltningens intranet på adressen sof.kkintra.kk.dk/tryghed kan du finde relevante kontakter i din organisation og henvisninger, der kan hjælpe dig videre i arbejdet med temaet *risikovurdering*. Du er også altid velkommen til at kontakte ViA for at få sparring om, hvordan I kan arbejde med at styrke den faglige forebyggelse af voldsomme episoder.

Karen Lauritsen, medarbejder i ViA
Telefon: 2133 8639
Mail: karen.lauritsen@kk.dk

Sara Priskorn, medarbejder i ViA
Telefon: 2116 2465
Mail: sara.priskorn@kk.dk

FOREBYGGELSE



FOREBYGGELSE

Den forebyggende indsats for at skabe større tryghed på Socialforvaltningens tilbud og enheder handler i bund og grund om at skabe et tilbud til borgerne af fagligt høj kvalitet. Det indebærer:

- At etablere et godt samspil mellem borgere og medarbejdere (*Brugerinddragelse og Faglighed, viden og refleksion*)
- At rammer og vilkår understøtter det gode borgermøde (*Tilrettelæggelse af arbejdet, Fysiske rammer og Psykisk arbejdsmiljø*)

En væsentlig årsag til voldsomme episoder er, når borgerne oplever, at noget sker hen over hovedet på dem. Når de oplever, at de ikke har indflydelse på deres eget liv, at de ikke bliver forstået og ikke forstår, hvad der foregår rundt om dem. Afsnittet *Brugerinddragelse* giver inspiration til, hvordan I kan arbejde med det.

I afsnittet *Faglighed, viden og refleksion* beskrives vigtigheden af at have et solidt fagligt grundlag, herunder at have viden om den målgruppe, I samarbejder med, at mestre faglige metoder, og nok så vigtigt at kunne bruge de metoder reflekteret og tilpasset den enkelte borger.

Under temaet *Tilrettelæggelse af arbejdet* kan du læse om nogle af de rammer for arbejdet, der har betydning for medarbejdernes mulighed for at møde borgerne på den mest hensigtsmæssige måde. Hvem er på arbejde hvornår? Og hvilke muligheder har medarbejderne for at dele viden, reflektere og restituere?

Afsnittet *Fysiske rammer* sætter fokus på, hvordan måden, I indretter jer på og bruger de forskellige rum, kan have betydning for det forebyggende arbejde. Det handler om at skabe et indbydende miljø, der fremmer borgernes trivsel.

Medarbejdere, der har et godt psykisk arbejdsmiljø, har bedre forudsætninger for at forebygge voldsomme episoder. Under temaet *Psykisk arbejdsmiljø* kan du læse om betydningen af, at ledere og medarbejdere samarbejder godt med hinanden, og at medarbejderne indgår i konstruktive arbejdsfællesskaber, yder omsorg for hinanden og giver plads til hinandens forskellige forståelser af og reaktioner på voldsomme reaktioner hos borgerne.

BRUGERINDDRAGELSE

En væsentlig årsag til voldsomme reaktioner er, når borgeren oplever, at noget sker hen over hovedet på vedkommende. Når borgeren oplever, at han eller hun ikke har indflydelse på sit eget liv eller oplever i en konkret situation at miste kontrol. Når borgeren ikke bliver forstået og ikke forstår, hvad der foregår. Og når vedkommende oplever, at relationen til medarbejderne er præget af distance og fremmedgørelse frem for ligeværd.

“Oplevelsen af ikke at blive hørt og lyttet til kan få nogen til at gå amok. Hvis man hele tiden oplever at blive misforstået. Hvis afstanden bliver større til medarbejderne, bliver risikoen for konflikt også større. Der er brug for mere tillid og åbenhed.” Brugerrepræsentant i socialpsykiatrisk brugerråd

Derfor – og ud fra, at borgere og medarbejdere har et fælles ønske om at undgå voldsomme episoder – er brugerinddragelse og selvbestemmelse væsentlige opmærksomhedspunkter i arbejdet med at skabe større trykthed for borgere og medarbejdere.

Brugerinddragelse er et helt centralt element i den rehabiliterende tilgang, som er omdrejningspunktet for indsatsen mange steder i Socialforvaltningen. Både forskning og praktiske erfaringer viser desuden, at det at inddrage og give reel indflydelse til borgerne kan nedbringe forekomsten af voldsomme episoder (8). Blandt andet har en række bo- og dagtilbud for mennesker med psykiske lidelser og forskellige former for funktionsnedsættelse deltaget i et forløb sammen med Vold som Udtryksform (et videnscenter, der arbejder for at forebygge voldsomme reaktioner i borgermødet). Her har de gjort sig erfaringer med at involvere borgerne i arbejdet med at forebygge voldsomme episoder (22). Brugerinddragelse er relevant i en forebyggende sammenhæng, både når det *generelt* handler om at inddrage borgerne i beslutninger, der vedrører dem selv og fællesskabet, og når involveringen *specifikt* drejer sig om, hvordan borgere og medarbejdere kan samarbejde om at undgå voldsomme episoder.

Generel brugerinddragelse i det socialfaglige arbejde

At arbejde inddragende og sammen med borgerne handler i bund og grund om, at medarbejderne tager fagligt udgangspunkt i borgernes værdier, prioriteringer og forståelse af situationen og ikke tager afsæt i deres egne forståelser (10, 19).

Det indebærer, at medarbejderne afgiver noget kontrol og tror på, at borgerne selv ved, hvad de har brug for. Det udelukker ikke, at borgerne samtidig kan have brug for støtte til at undersøge og blive klar over, hvad de har brug for og ønsker. Her er den rehabiliterende tilgang hjælpsom (23). Borgeren kan altså have brug for at blive hjulpet på vej, uden at medarbejderne mister fokus på, at det er borgeren, der er den retningsættende. Det handler overordnet set om at turde spørge borgerne og tage deres svar alvorligt (24). En borger pointerer, at det også gælder, når borgeren ikke har brug for hjælp.

“Det er utrygt, når personalet taler ned til én. Og irriterende, når man klarer sig skide godt og alligevel hele tiden bliver spurgt, om man har brug for hjælp.” Beboer på socialpsykiatrisk botilbud

I det hele taget er det væsentligt at tænke borgerne og deres pårørende som ressourcefulde samarbejdspartnere. Nogen vil måske studse over begrebet brugerinddragelse, da man kan synes, at det er en selvfølgelighed, at borgerne har indflydelse på deres eget liv. Det er sådan set deres ret. Her forstås begrebet ud fra det forhold, at nogle af de borgere, vi møder i Socialforvaltningen, kan have brug for støtte til at udøve den ret. Og ud fra en erkendelse af, at det som medarbejder ikke er en nem opgave at sætte sig ud over sine egne antagelser og i stedet handle ud fra borgerens oplevelse af situationen. En borger illustrerer den pointe med en fortælling om en situation, hvor hun følte sig underkendt:

“Der var en sene eller en nerve, der havde sat sig fast i min lægmuskel, og da jeg har gigt i fingrene, spurgte jeg en medarbejder, om hun ville trykke på muskelen for at løsne den op. Medarbejderen svarede: ‘Jeg vil da ikke massere dine ben.’ Men det var jo ikke det, det handlede om. Jeg havde bare brug for, at hun trykkede på muskelen.” Beboer på socialpsykiatrisk botilbud

Vold som Udtryksforms forløb viser, at brugerinddragelse kan gribes an på mange forskellige måder. Medarbejdere og ledelse kan for eksempel give borgerne større indflydelse på, hvem de vil samarbejde med om hvilke aktiviteter. Det kan både være ud fra overvejelser om, hvem borgerne har en god relation til, og hvilke kompetencer borgerne vurderer er væsentlige for dem. Det giver mere ligeværdighed, når borgerne på den måde selv sammensætter deres eget team (22). Tilsvarende er det væsentligt, at aktiviteterne i sig selv er meningsfulde for borgerne og tager udgangspunkt i netop deres ønsker og behov.

Peer-medarbejdere, altså medarbejdere med brugerbaggrund, kan også være med til at sikre, at borgerne får bragt op, hvad der ligger dem på sinde, fordi de kan spejle sig i peer-medarbejdernes baggrund, hvilket kan højne sandsynligheden for, at de føler sig mødt og forstået. Andre eksempler på brugerinddragelse kan være, at borgerne er med i ansættelsesudvalg, når der skal ansættes nye medarbejdere, og at de er med til at stå for borger- eller beboermøder. Det er også væsentligt, at der er mest muligt plads til individuelt tilpassede løsninger frem for faste regler (18, 19).

Socialt Udviklingscenter SUS har undersøgt, hvad brugerinddragelse kan betyde for borgere og arbejdspladser. Undersøgelsen viser blandt andet, at borgerne kan blive mere bevidste om deres egne behov og i højere grad formå at give udtryk for dem. De får større ejerskab i forhold til det tilbud, de kommer eller bor på. De oplever også et større ansvar for hinanden og for medarbejderne, hvilket viser sig at have en positiv afsmittende effekt på medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø (25). Samtidig er erfaringen, at brugerinddragelse giver borgerne en større oplevelse af ligeværd og kontrol over eget liv og dermed har en positiv indflydelse på forekomsten af voldsomme episoder (22).

Et vigtigt aspekt i forhold til brugerinddragelse er desuden, at vi som forvaltning i så vid udstrækning som muligt er i stand til at reagere på borgerens ændrede behov og ønsker. Det forudsætter eksempelvis, at borgeren, og ved behov medarbejdere på borgerens tilbud eller enhed, har tæt og jævnlig kontakt til myndighedssagsbehandlerne, og at disse har mulighed for at tilpasse en konkret bevilget indsats, så den i højere grad passer til borgerens behov og ønsker.

Brugerinddragelse specifikt i forhold til forebyggelse af voldsomme episoder

Også specifikt i arbejdet med at forebygge voldsomme episoder er det meningsfuldt at inddrage borgerne. Jo mere borgerne inddrages, jo mere ligeværdigt bliver forholdet mellem medarbejdere og borgere. Det kan give færre frustrationer og konflikter. Samtidig er det erfaringen, at et af de bedste midler mod voldsomme reaktioner er åbenhed om risikoen for sådanne, og at borgernes forståelse af problematikken kan åbne op for nye og mere effektive måder at forebygge voldsomme episoder (24).

En væsentlig måde at inddrage borgeren i et samarbejde om at undgå voldsomme episoder er selvsagt, at I taler sammen om det. Hvilke erfaringer har borgeren med at

blive vred og frustreret? Hvad udløser de følelser? Hvordan kommer det til udtryk? Og hvad kan medarbejderne og borgeren selv gøre i de situationer? En sådan samtale kan kobles op på fælles redskaber som for eksempel tryghedsplaner eller mestrings-skemaer. Det er naturligvis forskelligt, hvordan forskellige borgere kan indgå i en sådan dialog. Men erfaringen er, at også borgere med for eksempel multiple funktionsnedsættelser kan bidrage (22).

I kølvandet på en voldsom episode vil det ofte være relevant, at for eksempel lederen, en kontaktperson eller den involverede medarbejder går i dialog med borgeren om, hvad der skete. Nogle kommuner har gjort sig erfaringer med egentlig konfliktmægling – både i forhold til konflikter beboerne imellem og mellem borgere og medarbejdere. Der er positive erfaringer med, at begge parter i forbindelse med en mægling kommer til at se sagen fra den andens synsvinkel (22, 24).

En anden måde at skabe åbenhed om voldsomme episoder, særligt på bo- og dagtilbud, kan være at udarbejde en fælles politik. Politikken kan både indeholde en fælles beskrivelse af, hvordan voldsomme episoder kommer til udtryk på tilbuddet, og aftaler om hvad medarbejdere og borgere kan gøre for at forebygge dem. Det kan gøre det mere trygt at tale om konflikter og voldsomme reaktioner, ligesom ejerskabet til fælles aftaler selvsagt er større end til regler, som borgerne oplever, at medarbejderne har påduttet dem (24).

Kultur og rammer i Socialforvaltningen har betydning for brugerinddragelse

Brugerinddragelse og selvbestemmelse er ikke altid hurtige og nemme løsninger til at forebygge voldsomme episoder. Medarbejdernes muligheder for at involvere borgere på en meningsfuld måde og støtte dem i at træffe valg på egne vegne hænger nøje sammen med den kultur og de værdier, der er på et givent tilbud eller enhed. Det handler grundlæggende om, hvordan medarbejderne møder borgerne. Formår de at sætte sig ind i borgernes forståelse af situationen? Hvilken holdning har de til borgerne? Hvordan taler medarbejdere og borgere sammen? Tør medarbejderne afgive kontrol? Og er reglerne sat ud fra medarbejdernes eller borgernes normer? (26)

Borgere i Socialforvaltningen fortæller, at det er vigtigt for dem at opleve, at medarbejderne er nysgerrige og imødekommende, så det bliver rart og naturligt at fortælle

dem, hvordan de har det, og hvad der er vigtigt for dem. En beboer på et botilbud fortæller for eksempel, at det er svært, når man "får en tid" til samtale med sin kontaktperson. Så kan det blive lidt tvunget og unaturligt. En anden borger fortæller:

"Tidligere var det sådan, at min kontaktperson talte med mig. Hun kendte mig og vidste, hvornår jeg havde en dårlig dag og kunne så hjælpe mig. I dag går de bare forbi mig, hvis jeg ser ked ud af det." Borger på rusmiddelbehandlingstilbud

Samtidig fortæller medarbejdere, at brugerinddragelse og understøttelse af borgernes ret til at træffe deres egne valg stiller krav til, hvordan arbejdet organiseres og til de fysiske rammer. Hvis borgerne for eksempel selv skal kunne vælge, hvilke medarbejdere de vil samarbejde med, har det implikationer for vagtplanen. Tilsvarende fortæller en medarbejder på et socialpsykiatrisk botilbud, hvordan det i forbindelse med en flytning fra en bygning til en anden blev tydeligt, hvor stor en betydning de fysiske rammer har for beboernes muligheder for at udøve retten til indflydelse på deres eget liv:

"Vi så et meget markant fald i forekomsten af trusler og vold hos de borgere, vi flyttede. De kom fra sådan en lang gang med værelser og vask i hjørnet og fælles badeværelse og fælles madlavning i sådan et stort køkken. Nu fik de frihed til selv at vælge, om de ville have den pædagogiske kontakt. Og det mindskede faktisk aggressionsniveauet mærkbart. Jeg tænker, at borgerne har genvundet noget reel selvbestemmelse. På [det gamle tilbud] var det sådan en tynd papdør med fem centimeter sprække. Lige så snart, de skulle tisse, kom man ud og mødte os. Nu kan de tage valget. Vi tror, at faldet i antallet af vold og trusler hænger sammen med det. Der er skabt en ændret magtrelation mellem personale og borgere, arkitektonisk affødt i virkeligheden." Arbejdsmiljørepræsentant på socialpsykiatrisk botilbud

At brugerinddragelse og borgernes muligheder for at udøve selvbestemmelse på den måde afhænger af og virker ind på fysiske rammer, organisering og arbejdsgange kan være udfordrende. Flere steder opleves de fysiske rammer ikke som hensigtsmæssige. Samtidig kan medarbejderne støde på dilemmaer. For eksempel kan det være vanskeligt som medarbejder at acceptere, når borgerne træffer valg om for eksempel økonomi eller levevis, som, medarbejderne oplever, har u hensigtsmæssige konsekvenser.

“Der er nærmest 64 forskellige regelsæt til 64 forskellige beboere”

“Helt grundlæggende set giver det jo ikke mening at have et regelstyret hus med mennesker, der har vist sig ikke at kunne håndtere regler.” Sådan siger arbejdsmiljørepræsentant på Herbergscentret, Kristian Krøyer, med henvisning til, hvordan de tidligere forsøgte at inddæmme beboernes ofte ustabile og kaotiske adfærd med faste rammer og regler. I dag møder de så vidt muligt beboerne ud fra deres individuelle ønsker og behov. Kristian Krøyer og hans kolleger tror på, at det gør opholdet på Herbergscentret bedre for beboerne. Samtidig forebygger det voldsomme konflikter.

Kristian Krøyer fortæller, at medarbejderne og ledelsen på Herbergscentret er blevet mere bevidste om at se stedet med beboernes øjne. Nok er Herbergscentret et tilbud, der indebærer en pædagogisk indsats, men først og fremmest er det et hjem for de 64 mennesker, der i kortere eller længere tid bor der:

“Det, vi i virkeligheden utroligt gerne vil, er så vidt muligt at fjerne fornemmelsen af at bo på en institution. Typisk er institutioner noget med nogle mennesker, der fortæller dig, hvad du må og ikke må. ‘Nu skal du lige vente’, eller ‘nu må du ikke gøre sådan’. Det er der mange, der kan forstå. Men der er også nogen, som går helt amok, hvis de møder en eller anden, der siger: ‘Du kan jo nok forstå, at du ikke må, fordi...’”

På Herbergscentret forsøger de at skabe de rammer, den enkelte beboer har behov for. Det betyder, at der er skåret kraftigt ned på antallet af regler, og selv de få faste regler er ikke hugget i sten. Ifølge Kristian Krøyer sker det, at en beboer bliver provokeret af, at en anden beboer har ret til noget, han ikke selv har. Men han vurderer, at der er langt mere vundet end tabt ved den tilgang.

På Herbergscentret involverer de beboerne direkte i arbejdet med at forebygge voldsomme episoder. Det gælder særligt de beboere, der har vist sig at reagere voldsomt. Sammen udarbejder beboeren og kontaktpersonen en såkaldt strategi, som alle medarbejdere skal sætte sig ind i, når der aktuelt er risiko for, at den pågældende beboer reagerer voldsomt. Strategien giver anledning til en god dialog med beboeren om hans erfaringer med at blive vred og reagere voldsomt, og om hvordan

det i en sådan situation er mest hensigtsmæssigt, at medarbejderne forholder sig. En af Kristians kolleger, Patrick Mølholm, illustrerer, hvordan en sådan dialog med en borger kan give anledning til ny og vigtig viden om, hvordan de sammen kan arbejde med at forebygge en konflikt:

"Borgeren siger, at man skal lade være med at snakke pædagogisk til ham. Han fortalte, at han er rigtigt dårlig til dansk. Han snakker alkoholikerdansk, kalder han det for. Så derfor kan der godt være nogle misforståelser, og det kan han, hvis han er fuld, blive irriteret over. Og så ser han dårligt. så han kan ikke læse ansigtstræk, hvis han ikke har sine kontaktlinser i. Derfor har han også svært ved at forstå, hvis folk er sarkastiske. Han kan jo ikke se ansigtstrækkene."

Marie-Louise Dyhrberg, institutionsleder

Telefon: 5162 6042

Mail: marie-louise.dyhrberg@kk.dk

Anbefalinger i forhold til brugerinddragelse

- Sørg for, at borgernes behov og ønsker inddrages som et væsentligt perspektiv i tilrettelæggelsen af indsatsen, således at de har indflydelse på deres eget liv. Borgeren er den vigtigste samarbejdspartner. Spørg borgerne, hvor det er muligt, og tag deres svar alvorligt
- Tal sammen med borgerne om voldsomme episoder – både på forhånd og efter en eventuel voldsom episode. Det giver større forståelse begge veje for, hvad der er på spil, og hvordan voldsomme episoder kan undgås fremover
- Vær opmærksomme på, hvordan de fysiske rammer påvirker borgernes muligheder for at bestemme over deres eget liv

Hvis du vil vide mere

Videnscentret Vold som Udtryksform har udgivet to publikationer om brugerinddragelse i arbejdet med at forebygge voldsomme episoder:

Hørt. Brugerinddragelse kan forebygge vold på arbejdspladsen (2009)

Vi gør det sammen! Brugerinddragelse i arbejdet med at forebygge konflikter og vold (2015)

Vold som Udtryksform har også udgivet publikationen *Vold og magt og når det ikke går så galt* (2017) om forebyggelse af konflikter og vold på botilbuddet Orion.

Få mere inspiration til at arbejde med brugerindflydelse på www.brugerindflydelse.dk

På Socialforvaltningens intranet på adressen sof.kkintra.kk.dk/tryghed kan du finde relevante kontakter i din organisation og henvisninger, der kan hjælpe dig videre i arbejdet med temaet *brugerinddragelse*. Du er også altid velkommen til at kontakte ViA for at få sparring om, hvordan I kan arbejde med at styrke den faglige forebyggelse af voldsomme episoder.

Karen Lauritsen, medarbejder i ViA

Telefon: 2133 8639

Mail: karen.lauritsen@kk.dk

Sara Priskorn, medarbejder i ViA

Telefon: 2116 2465

Mail: sara.priskorn@kk.dk

FAGLIGHED, VIDEN OG REFLEKSION

Faglig viden og erfaring er en væsentlig faktor i mødet med voldsomme reaktioner og en forudsætning for, at medarbejderne kan handle hensigtsmæssigt i voldsomme situationer (27). Afsnittet her beskriver derfor vigtigheden af medarbejdernes faglighed. Det vil sige, at medarbejderne har viden om de borgere, de samarbejder med, og om faglige metoder. Lige så vigtigt er det, at medarbejderne forstår at bruge deres metodiske færdigheder reflekteret og med afsæt i de konkrete borgere og situationer, de møder. Med den forståelse af faglig forebyggelse hænger arbejdet med at skabe større tryghed for borgere og medarbejdere tæt sammen med og kan være svær at adskille fra øvrige faglige tiltag.

Viden om borgerne

At medarbejderne har viden om de borgergrupper, de samarbejder med, styrker sandsynligheden for, at de kan aflæse borgernes signaler. Den relevante viden giver medarbejderne bedre muligheder for at tilpasse indsatser og handlinger på en hensigtsmæssig måde. Når borgernes adfærd og reaktioner opleves forståelige og fagligt begribelige, er medarbejderne bedre i stand til at møde borgerne og deres behov. Det forebygger voldsomme reaktioner. Samtidig er medarbejdere med en forståelse af borgerens adfærd bedre rustet til at klare truende og voldsomme reaktioner, når de opstår, fordi de formår at holde fast i den professionelle rolle (27).

Det er væsentligt, at medarbejderne både har viden om borgerne på et generelt niveau, og at de ser det enkelte menneske. Dels må de have viden om forskellige handicap, psykiatriske diagnoser, misbrug og lignende. Og de må have forståelse for, at der er borgere, for hvem voldsomme reaktioner ofte er en udtryksform og altså ikke indebærer en intention om at skade andre. Dels er det væsentligt, at medarbejderne lærer det enkelte menneske at kende. Flere borgere fortæller om oplevelser, hvor de har følt, at medarbejderne snarere så deres problemstillinger, for eksempel deres diagnose, end dem som mennesker. Det oplever de som stigmatiserende, og det skaber afstand, hvilket øger risikoen for voldsomme reaktioner. Særligt problematisk bliver det, hvis borgerne oplever, at personalet over én kam opfatter dem som en potentiel trussel.

“Hvis personalekulturen er præget af distance til borgerne, hvor de ansatte låser sig inde bag lukkede døre og alle bliver behandlet på en måde, hvor mennesker bliver sat i en forbryderrolle, kan der ikke opbygges tryghed og tillid. Det kræver en medmenneskelig omgangsform.” Brugerrepræsentant i socialpsykiatrisk brugerråd

Medarbejderne må altså kende til den enkelte borger og til de forhold, der kan have betydning for hans eller hendes trivsel. Det er altså vigtigt, sammen med borgeren, at afdække både ressourcer og problemstillinger, herunder de stressbelastninger der kan gøre borgeren mere udsat for at reagere voldsomt. For de borgere, der reagerer voldsomt, er det også væsentligt at afdække, hvilken funktion de voldsomme reaktioner har for borgeren. Er det for eksempel borgerens forsøg på at mestre en given situation, eller prøver han eller hun at kommunikere noget til omgivelserne? (28)

Ofte er der tale om komplekse problemstillinger, for eksempel når en borger har en kombination af en kognitiv funktionsnedsættelse og en psykiatrisk problemstilling kombineret med et problematisk forbrug af rusmidler. En undersøgelse af en række episoder med vold på botilbud og forsorgshjem fremhæver, at voldsomme situationer ofte opstår der, hvor der ikke er en ordentlig undersøgelse af den enkelte borgers kommunikative og kognitive ressourcer. Det er en forudsætning for at kunne tilrettelægge den faglige indsats (14).

Faglige metoder

Ligesom det er vigtigt, at medarbejderne har viden om de borgere, de samarbejder med, er det væsentligt, at der på arbejdspladsen er en fælles faglig og metodisk forståelse, som medarbejdere og ledelse kan bruge sammen til at reflektere over deres arbejde, og som de er i stand til at omsætte pædagogisk i dagligdagen. Uden en sådan fælles forståelse har medarbejderne alene deres egne individuelle erfaringer at trække på. Det kan gøre det vanskeligt for dem at have fælles faglige drøftelser om deres arbejde med borgerne, hvilket igen kan føre til manglende kontinuitet i tilgangen til borgerne (14).

Adskillige socialfaglige metoder kan understøtte arbejdet med at skabe større trivsel hos borgerne og forebygge voldsomme reaktioner. *Low Arousal* er en af de metoder, der kan fremhæves som relevant på tværs af Socialforvaltningens målgrupper. *Low Arousal* tager afsæt i, at borgere, der reagerer voldsomt, har lettere vakt arousal, altså

reagerer hurtigere og stærkere på forskellige stimuli. Derfor handler metoden om at tilpasse (reducere, udsætte eller frafalde) de krav og andre udfordringer, medarbejderne stiller til borgerne – altså at møde borgerne på en måde, der så vidt muligt forhindrer, at voldsomme reaktioner opstår. Samtidig fokuserer metoden på såkaldte rogivende teknikker, der skal være med til at forhindre, at en situation med en oprørt borger udvikler sig voldsomt (10, 29). Der findes forskellige varianter af Low Arousal, der også har andre navne, herunder LA2, rogivende pædagogik, kongruenspædagogik og afstemt pædagogik.

En række andre metoder kan også være med til at forebygge, at borgerne bliver stressede, og at der opstår konfliktfulde situationer i samarbejdet, der får borgerne til at reagere voldsomt eller truende. Det er metoder, der lægger vægt på, at borgerne bliver mødt i øjenhøjde, ved hvad der sker omkring dem, føler sig trygge og gør medarbejderne mere bevidste om både deres egen og borgernes adfærd. Det kan for eksempel være en neuroaffektiv tilgang, anerkendende pædagogik, Marte Meo, FIT, Åben Dialog og en recoveryorienteret faglig referenceramme.

De ovenstående metoder kan alle være med til at forebygge konflikter. Samtidig findes der metoder eller tilgange, der har til formål at give medarbejdere og borgere flere handlemuligheder til at håndtere en konflikt, når den er opstået. Konfliktnedtrappende kommunikation kan være med til at dæmpe en konflikt, så den ikke udvikler sig voldsomt, ligesom der findes forskellige metoder til fysisk at håndtere situationer med borgere, der reagerer voldsomt. Nogle metoder, for eksempel Low Arousal, kan både bruges til at forebygge og håndtere konflikter. Du kan læse mere om håndtering her i inspirationsguiden.

I Socialforvaltningen er den metodiske palet omfattende. Adskillige tilbud har gjort sig positive erfaringer med Low Arousal. Også de andre nævnte metoder er i forskelligt omfang kendt og brugt. Medarbejderne fortæller overvejende, at de arbejder ud fra en ikke-konfronterende tilgang og herunder princippet om, at reaktioner, der kan virke uhensigtsmæssige, ofte handler om, at medarbejderne stiller for mange eller urealistiske krav til borgerne eller ikke er opmærksomme på, når borgerne siger fra. Det er altså en tilgang, der gør op med en mere konfronterende konsekvens- eller adfærdspædagogik.

“Med KP-metoden [kongruenspædagogik, en variant af Low Arousal] arbejder vi ud fra princippet om, at unge, der kan opføre sig ordentligt, gør det. De vil alle sammen

gerne være mere normale. Men de kan ikke. Metoden er sådan set simpel nok. Men den kan være svær at udføre, fordi man har den der med, at de skal da opføre sig ordentligt. Sådan skal de ikke tale til en." Leder af døgninstitution for unge

Samtidig er der steder, særligt på tilbud for udsatte og kriminalitetstruede unge, hvor tilgangen handler om at stå fast og stille krav til de unge ud fra en konkret vurdering af de problemstillinger, de unge har.

"Hvis de siger: 'Skrid eller jeg smadrer dig', og vi så går ud af rummet, så vil du give den unge en følelse af magt. Her er vi nødt til at blive i rummet med dem. Fordi når de kommer her, så er det præcis de problematikker, de bærer ind. Hvis vi så siger, at vi kan ikke arbejde med den problematik, hvor skal de så være? Så når de siger: 'Skrid eller jeg smadrer dig', så siger jeg: 'Nej, jeg skrider ingen steder. Fordi det er lige præcis nu, jeg skal være her. For det er nu, dit problem kommer op til overfladen. Så nu bliver jeg her og passer på dig.'" Leder af døgninstitution for kriminalitetstruede unge

Reflekteret praksis i Socialforvaltningen

Et væsentligt budskab hos flere medarbejdere og ledere i Socialforvaltningen er, at der er behov for at kende til og kunne trække på flere metoder, og at valget af metode altid må træffes ud fra en vurdering af den konkrete borger og situation. Der er ikke en one-size-fits-all-løsning. Metodevalget skal med andre ord være baseret på faglig refleksion og den bedst tilgængelige viden.

"Det kræver en relativt bred faglig palet at begå sig i socialpsykiatrien uden risiko. Man skal kunne noget pædagogisk, men man skal også kunne noget psykiatrisk fagligt. Og kombinere de to ting. Og flekse imellem det at være, måske ikke kravstillende, men i hvert fald meget insisterende på, at borgeren er et selvstændigt individ, der på den ene side skal genvinde sine færdigheder og har en handleplan, der går ud på det. Og så samtidig kunne flekse til, at nu tager jeg sgu over. Sæt dig ned her. Nu sidder vi bare her. Så er der en anden, der går ud og ringer efter en læge. Nu sidder vi bare her. Og jeg skal nok lave den kaffe. Man skal kunne se, hvornår man skal skifte. Man skal kunne forstå sin opgave som helhed." Leder af socialpsykiatrisk botilbud

Medarbejdere i Socialforvaltningen navigerer i et komplekst og dilemmafyldt felt. Sandsynligheden for, at den enkelte medarbejder vælger en hensigtsmæssig og

relevant faglig tilgang til den enkelte borger, stiger, når indsatsen bygger på faglig refleksion. Det stiller både krav til den enkelte medarbejder og til det faglige miljø på arbejdspladsen. Faglig refleksion forudsætter for eksempel, at medarbejderne indgår i arbejdsfællesskaber, hvor der er tid og rum til faglige drøftelser, hvor det er naturligt at drøfte faglige spørgsmål med hinanden, og hvor det forventes, at man som medarbejder søger sparring hos sine kolleger og ledelse. Når der lige har været en voldsom episode, kan refleksionsrummet bruges til at drøfte og reflektere over hændelsen. Derved skabes en øget faglig forståelse for, hvad der er sket, og om der er basis for at ændre på rammer eller faglige tilgange – generelt eller i forhold til enkelte borgere. Refleksionen er således med til at sikre en høj faglighed og tydelighed omkring forebyggelse af voldsomme episoder som et fælles anliggende. Når det lykkes at skabe læring i forlængelse af voldsomme episoder, kan det give en følelse af styrke og af at være kommet videre i stedet for en følelse af ikke at kunne magte opgaven (27).

Faglig refleksion over eget virke

Flere medarbejdere og ledere i Socialforvaltningen fremhæver, at medarbejdernes evne til at reflektere ikke kun knytter sig til det at vælge det rigtige pædagogiske greb i en given situation. De må også kunne forholde sig reflekteret til, hvordan de som medarbejdere på én og samme tid bringer hele deres person med på arbejde og ikke må tage en eventuel voldsom situation personligt.

Medarbejderne må først og fremmest være bevidste om, hvordan deres humør og fremtoning kan smitte borgerne og påvirke deres mulighed for at møde borgerne på en hensigtsmæssig måde:

“Det handler om, om man har tilstrækkelig faglighed til at vide, hvad det er for en målgruppe, vi har. Hvad er det for nogen konfliktsituationer? Hvordan spiller jeg selv ind i det her? Tror man, at man kan fare ind ad døren og være topstresset og så tro, at det ikke påvirker nogen? De medarbejdere, der ikke formår selvrefleksion på det høje niveau, det i grunden kræver, de medarbejdere er udsatte.” Leder af botilbud for voksne med handicap

Ligesom det er nødvendigt at være opmærksom på borgernes reaktioner på stress, må medarbejderne altså kende til deres egne reaktioner på stress og arbejde med hensigtsmæssige strategier til at håndtere det. I bogen *Low Arousal og udsatte borgere* beskriver

en socialfaglig leder fra Socialforvaltningens udsatteområde, hvordan de bruger Low Arousal til at arbejde med medarbejdernes eget arousal-niveau. De arbejder blandt andet med et spørgeskema, der synliggør medarbejdernes coping-strategier. Og de forsøger at opdyrke en tillidsfuld kultur, der gør det muligt for medarbejderne fagligt at drøfte egne og kollegers håndtering af for eksempel konfliktsituationer. (30)

Derudover må medarbejderne gøre sig det klart, at voldsomme reaktioner ikke er et personligt angreb, men udtryk for borgerens frustration og afmagt:

"Jeg tænker, at der er rigtig mange, som har hjertet det rette sted og bliver super involveret i de her unge mennesker. Og de bliver meget påvirkede, når dem, som de havde en rigtigt god relation med, de lige pludselig jagter én med en kniv. Og det er jo der, hvis man ikke hele tiden har fagligheden med og tanken om, at de er syge - der er en sygdom her, der kan komme i spil - så bliver man overrasket. Så bliver det personligt: 'Jamen, hvad med den relation vi havde?' Det er de medarbejdere, der hele tiden er i en faglig refleksion om deres virke, der håndterer det på en anden måde." Leder af døgninstitution for unge

“Det var et spørgsmål om at finde den rette mængde stimuli”

På et botilbud for voksne med handicap har de erfaret, hvor afgørende en betydning det kan have, hvilken metodisk tilgang de møder borgerne med. En beboer var meget voldsom i sin udtryksform, og medarbejderne arbejdede målrettet med ham ud fra en autis-mepædagogisk tilgang. Men de voldsomme episoder syntes blot at blive flere, og på et tidspunkt måtte de erkende, at det var nødvendigt at prøve noget andet. Den daværen-de tilbudsleder reflekterer over, hvordan de fagligt greb arbejdet an med beboeren:

“Vi startede jo med at sætte de medarbejdere, der havde rigtigt meget autismeer-faring og erfaring med udadreagerende adfærd sammen med ham. Men det lykke-des ikke for nogen. Tværtimod. Så hele den der strukturerede autis-mepædagogiske tilgang spillede fallit ret hurtigt. Og så begyndte medarbejderne også at melde fra på at være sammen med ham på afdelingen.”

På tilbuddet blev de derfor nødt til at se på, hvordan de kunne gribe arbejdet an på en ny måde. De fik et væsentligt input fra deres supervisor, der kastede et neuroaffektivt blik på beboeren. Supervisoren åbnede op for at se beboeren som et spædt barn med en følelsesmæssig alder på tre-seks måneder. Det havde medarbejderne ikke været op-mærksomme på tidligere, fordi beboeren fysisk og motorisk havde ressourcer svarede til et højere alderstrin. Medarbejderne blev også inspirerede af at iagttage, hvordan beboerens mor interagerede med sin søn.

På den baggrund skræddersyede et par medarbejdere en metode sat sammen af for-skellige elementer, som de oplevede virksomme i arbejdet med beboeren. En metode som både tog højde for hans følelsesmæssige alder og fysiske formåen. Metoden bestod af en veksel mellem Pecs (et visuelt kommunikationssystem), aktivering, ro og en særlig opmærksomhed på kravssituationer. Samtidig var medarbejderne meget opmærksomme på at registrere de voldsomme situationer, der opstod, med henblik på at forebygge dem. Socialpædagogen, der var primus i at udvikle metoden, fortæller om deres indsats:

“Jeg tror, det var et spørgsmål om at finde den rette mængde stimuli. Man var gået fejl fra begyndelsen, hvor man ligesom havde isoleret ham mere og mere, fordi han var udadreagerende over for personalet og de andre borgere. Han var taget ud af dagtilbuddet, og han sad mere og mere oppe i sin lejlighed. Det gjorde, at han blev mere og mere understimuleret. Man havde nok startet med at give ham lidt for meget stimuli, der gjorde, at han reagerede på det og blev udadreagerende. Tilgangen har måske ikke været afvejet hans psyke og hans behov.”

På botilbuddet fulgte de systematisk resultaterne af den nye måde at arbejde på. Et par medarbejdere brugte den nye metode, mens deres kolleger fortsat arbejdede med beboeren, som de plejede. Alle registrerede voldsomme situationer, og her blev det tydeligt, at den nye tilgang gjorde en forskel. En af de medarbejdere, der brugte den nye metode, understreger, at det også har krævet ressourcer – både økonomisk og menneskeligt. Det har været krævende at arbejde med en beboer, der er så udadreagerende, og undervejs i processen har voldsomme reaktioner ikke kunnet undgås:

“Det var uundgåeligt, der hvor han var, at han kom til at slå lidt. Det er simpelthen en del af hans talesprog og hans måde at kommunikere på. Når han er utilfreds, så slår han. Vi kan jo ikke tage utilfredsheden ud af en person. Men det kunne vi jo så hen ad vejen ved at finde ud af, hvad han var utilfreds med. Men som udgangspunkt kunne vi ikke sige, at vi ikke ville arbejde med ham her, hvis han slår. Det var uundgåeligt. Vi kunne arbejde på at minimere graden af det.”

Hvis du vil vide mere om de erfaringer, der er beskrevet i praksiseksemplet, kan du kontakte ViA:

Karen Lauritsen, medarbejder i ViA
Telefon: 2133 8639
Mail: karen.lauritsen@kk.dk

Sara Priskorn, medarbejder i ViA
Telefon: 2116 2465
Mail: sara.priskorn@kk.dk

Anbefalinger i forhold til faglighed, viden og refleksion

- Sørg for, at medarbejderne har viden om de borgergrupper, de arbejder med
- Vær opmærksomme på sammen med borgerne at udrede, hvilke ressourcer og udfordringer den enkelte borger har, og dermed hvilken indsats der er behov for
- Sørg for, at I på tilbuddet eller enheden både mestrer socialfaglige metoder, der kan være med til at forebygge konflikter, og metoder, der giver handlemuligheder til at håndtere konflikter, når de er opstået
- Styrk arbejdsfællesskaberne og hav et fælles fagligt udgangspunkt, der samtidig giver plads til et reflekteret metode- og indsatsvalg med borgeren i centrum
- Vær opmærksomme på, hvordan I som medarbejdere påvirker borgerne. Stress, sårbarhed og dårligt humør smitter

Hvis du vil vide mere

Du kan læse mere om virksomme metoder i samarbejdet med voksne med udviklingshæmning i hæftet *Voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd* (VIVE 2018). Hæftet tager afsæt dels i erfaringer fra en række rådgivningsforløb med VISO og dels et omfattende litteraturstudie.

I følgende publikationer kan du læse mere om Low Arousal og erfaringerne med metoden, blandt andet fra en række projekter, som flere tilbud i Socialforvaltningen har været en del af, nemlig Projekt Særforanstaltninger (2012-2014), Forebyggelse af magtanvendelser på socialpsykiatriske botilbud (2014-2017) og Center for Udsatte Voksne og Familiers indsats med Low Arousal:

Low Arousal og udsatte borgere – teori og erfaringer af medarbejdere og ledere i Center for Udsatte Voksne og Familier i samarbejde med Sune Bjørn Larsen (2018)

LA2. Metodemanual til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på botilbud (Socialstyrelsen og SOPRA 2017)

Erfaringsopsamling: Projekt Forebyggelse af magtanvendelse på botilbud (Socialstyrelsen 2018)

Afstemt Pædagogik. Metodebeskrivelse. Del I: Teoretisk grundlag (UCC 2015)

Afstemt Pædagogik. Metodebeskrivelse. Del II: Praktisk gennemgang (UCC 2015)

Afstemt Pædagogik. Metodebeskrivelse. Del III: Skemaer og vejledninger (UCC 2015)

*Low arousal som metode til at håndtere voldsom adfærd af Bo Hejlskov Elvén. Teksten findes i bogen *Konflikter og vold – en faglig udfordring af Vold som Udtryksform* (2018)*

Det kan være relevant at tage særlige forholdsregler for at forebygge digital chikane. Det kan du læse mere om i Socialforvaltningens *Vejledning til hvordan du og din leder forebygger og håndterer chikane – herunder digital chikane* (2018) og i FTF's guide *Undgå chikane af medarbejdere på de sociale medier* (2014).

På Socialforvaltningens intranet på adressen sof.kkintra.kk.dk/tryghed kan du finde relevante kontakter i din organisation og henvisninger, der kan hjælpe dig videre i arbejdet med temaet *faglighed, viden og refleksion*. Du er også altid velkommen til at kontakte ViA for at få sparring om, hvordan I kan arbejde med at styrke den faglige forebyggelse af voldsomme episoder.

Karen Lauritsen, medarbejder i ViA

Telefon: 2133 8639

Mail: karen.lauritsen@kk.dk

Sara Priskorn, medarbejder i ViA

Telefon: 2116 2465

Mail: sara.priskorn@kk.dk

TILRETTELÆGGELSE AF ARBEJDET

Den måde, arbejdet tilrettelægges, har betydning for jeres muligheder for at forebygge voldsomme episoder. Det er omdrejningspunktet i afsnittet her. Her er fokus på rammerne for medarbejdernes indsats og mindre på det direkte samarbejde med borgerne. Dels handler det om at have det rette antal medarbejdere med de rette kompetencer på de rigtige tidspunkter. Dels handler det om medarbejdernes muligheder for at passe på sig selv, og om at få skabt det nødvendige rum til, at medarbejderne kan dele viden og reflektere med hinanden. En hensigtsmæssig tilrettelæggelse af arbejdet er centralt for den fagligt forebyggende indsats.

Planlægning af arbejdet

Et væsentligt hensyn, når vagtplanen skal lægges, er, hvordan den bedst kan understøtte den faglige indsats – og dermed forebygge voldsomme episoder. I fordelingen af medarbejdere bør der tages højde for, hvornår der er travlt, for borgernes individuelle behov og for andre forhold, der kan have betydning for at forebygge voldsomme episoder. Det kan for eksempel være, at visse borgere er særligt sårbare over for mange skift blandt medarbejderne, mens det ikke betyder så meget for andre borgere. Også i forbindelse med ferieperioder kan det være nødvendigt at tage særlige hensyn, hvis borgerne reagerer på, at hverdagen brydes. De forskellige typer af risikosituationer kan tydeliggøres ved at kortlægge mønstre i de voldsomme episoder, som det er beskrevet i afsnittet om læring af voldsomme episoder. Således skabes et vidensbaseret grundlag for at tilrettelægge arbejdet, så voldsomme episoder bedst muligt forebygges.

I Socialforvaltningen er der flere eksempler på, hvordan arbejdet planlægges ud fra et hensyn til borgernes behov og dermed er med til at forebygge konflikter. Flere tilbud fremhæver, at det er hensigtsmæssigt, at arbejdet planlægges, så der kan skabes nogle skift i kontakten med en borger. Det kan være borgeren, der har behov for at vælge en medarbejder til eller fra. Og medarbejderne kan have brug for at aflaste hinanden i løbet af arbejdsdagen. Et skift kan gøre, at medarbejderne møder borgerne med mere overskud. Særligt i de situationer, hvor en medarbejder har været involveret i en voldsom episode, kan det være nødvendigt at bringe en kollega på banen:

“Jeg tror også, at de der afledninger, de der skift... Det er et andet menneske, der kommer ind med en ny frisk tilgang. De kommer ind med en helt rooolig energi. Når nu en medarbejder har en lidt for høj puls, fordi han er blevet slået, så skifter vi lige personale. Og så er det en anden, der kommer ind og er helt rolig. Trækker vejret dybt og roligt. Det skaber en helt ny energi. Og den er mærkbar anderledes.” Medarbejder på botilbud for voksne med handicap

Restitution

Det kan altså være hensigtsmæssigt i planlægningen af arbejdet at kunne give medarbejderne mulighed for at træde ud af en belastende situation. I det hele taget skal medarbejderne have tid og rum til restitution. Pauser er en nødvendig beskyttelsesfaktor, fordi medarbejdernes fokus i en kort periode flyttes fra det, der potentielt kan belaste dem. Her kan stressniveauet falde, og medarbejderen kan genetablere følelsen af styrke og kontrol (27).

Medarbejdere og ledere nævner også, at det kan være hensigtsmæssigt at tage højde for, hvis en medarbejder har en dårlig dag eller periode på grund af arbejdsrelaterede eller private forhold. Det kan for eksempel være, at medarbejderen i en periode skal have mindre tid sammen med de mere krævende borgere. Det forudsætter naturligvis, at andre kan træde til. Samtidig kræver det, at medarbejderne formår at reflektere over, hvordan de har det, og hvordan det påvirker deres relation til borgerne. Men det kan være afgørende med sådanne tiltag, da borgerne ofte gennemskuer, hvordan medarbejderne har det:

“Det kan godt være, at vi går på arbejde og tror, at vi er helt vildt professionelle. Og vi kan sådan tage ansigtet på. Men den er aldrig længere, end at de mennesker, vi arbejder med, de kender os bedre, end vi selv gør. Så de kan jo læse os på nul komma fem og sige: ‘Nå, okay, den er ikke god med dig i dag. Du gør, hvad du kan for at skjule det, men det kan jeg da se.’ Og det bliver de utrygge af. Så der er det også rigtigt vigtigt, at vi er ærlige over for hinanden og siger: ‘Jamen det er ikke den bedste morgen i 100 år.’ Og så måske lige rokere lidt om på skemaet. Så er det ikke sikkert, at man skal være i de konstellationer, man havde planlagt. Det er heller ikke sikkert, at man skal være med i konflikterne så langt, hvis de opstår. Det kan være, man skal skifte personale noget hurtigere eller sørge for, at man bliver skånet lidt.” Medarbejder på botilbud for voksne med handicap

Rum til videndeling og faglig refleksion

Det er ikke altid en nem opgave at afsætte tid til videndeling og refleksion. Det kan være nødvendigt at tænke kreativt over, hvordan der inden for rammerne kan findes tid og skabes rum for fagligheden. Medarbejdere og ledere i Socialforvaltningen fremhæver, at det er nødvendigt at sætte særskilt tid af til de faglige drøftelser. Der skal med andre ord være mødefora, som er rammesættende for refleksion. Det kan for eksempel være i forbindelse med team- og personalemøder. Det vigtigste er, at der er sat tid af, så den systematiske videndeling og refleksion ikke skubbes til side af de praktiske opgaver, der fylder i hverdagen. Som supplement til sparring og refleksion i dagligdagen kan supervision udgøre et centralt rum for refleksion. Her er den tid og ro, som faglig fordybelse forudsætter.

“Vi kunne ikke hjælpe beboeren i afdelingen. Der skulle ske noget.”

De organisatoriske rammer har stor betydning for medarbejdernes muligheder for at møde borgerne på en fagligt hensigtsmæssig måde. Det blev tydeligt på et botilbud for voksne med handicap, da de oplevede at komme til kort i samarbejdet med en af beboerne. Beboeren trivedes ikke, ligesom hyppige magtanvendelser, en stærkt berørt medarbejdergruppe og påbud fra Arbejdstilsynet gjorde det tydeligt for ledelsen, at de blev nødt til at ændre rammerne for arbejdet med beboeren fundamentalt.

Ifølge lederen på den afdeling var beboeren svær for medarbejderne at håndtere. Han var angst og paranoid, og i mange situationer havde han og medarbejderne svært ved at samarbejde. Derfor opstod der voldsomme episoder:

“Alle var bange for at gå derned på en eller anden måde. Fordi det var noget med de her sammenstød. Skulle det nu være i dag? Vi havde ikke overskud eller forståelse nok for, hvad vi havde med at gøre, til at kunne ændre det. Vi blev ligesom ved med at køre i det samme.”

Det blev klart, at de ikke kunne hjælpe beboeren i afdelingen, som den var organiseret. Det resulterede i, at beboeren flyttede ind i en særlig afdeling for borgere med en særforanstaltning, hvor der i forvejen boede en enkelt beboer. Tilrettelæggelsen af arbejdet tog udgangspunkt i grundig research, herunder interview med medarbejderne og studiebesøg. Der blev taget højde for både arbejdsforhold, ledelse, organisering, fysiske rammer, økonomi og faglige metoder.

Den nye afdeling blev bemandet af en fast medarbejdergruppe for at sikre, at medarbejderne havde det bedst mulige kendskab til beboerne og omvendt. Alle blev klædt godt på fagligt. Sammen har medarbejderne og afdelingslederen brugt meget tid på at planlægge den daglige struktur, så den både tager hensyn til beboerne og de ansatte. Han fortæller:

“Rent organisatorisk har jeg sammen med personalet fået lavet den daglige struktur. Hvor lang tid er vi på hver enkelt borger? Hvordan gør vi? Er der en gennemgående

person? Til at starte med var man sammen med den ene borger i fire timer, og så skiftede man. Så mærkede vi efter. Det var for hårdt at være i. Det var så ikke det, der skulle være. Så blev det to-timers intervaller. Og det har faktisk fungeret rigtigt godt lige siden. Belastningen er mindre. Efter dine to timer kommer du ud og har med en anden borger at gøre. Og du går ligesom ud og laver nogle andre ting. Skiftet. Du bliver ikke fyldt op. Der har vi fået lavet en rigtigt god struktur, der fungerer.”

Et forhold, der er væsentligt anderledes i afdelingen for beboere med en særforanstaltning end på resten af botilbuddet, er tid. Den har de mere af, da normeringen er bedre. Det, vurderer afdelingslederen, er helt afgørende for, at de kan skabe gode resultater. De har tid til den faglige refleksion og til at finde ud af, hvad der er på spil i forskellige situationer, og hvordan de bedst kan hjælpe beboerne, når de for eksempel bliver frustrerede.

Både beboeren og medarbejderne trives meget bedre under de nye rammer. Det kan ses i antallet af arbejdsskadeanmeldelser, der er faldet markant. Medarbejderne oplever, at det er blevet en bedre arbejdsplads, og de giver udtryk for en fornyet faglig stolthed.

Hvis du vil vide mere om de erfaringer, der er beskrevet i praksiseksemplet, kan du kontakte ViA:

Karen Lauritsen, medarbejder i ViA
Telefon: 2133 8639
Mail: karen.lauritsen@kk.dk

Sara Priskorn, medarbejder i ViA
Telefon: 2116 2465
Mail: sara.priskorn@kk.dk

Anbefalinger i forhold til tilrettelæggelse af arbejdet

- Tænk forebyggelse af voldsomme episoder ind i tilrettelæggelsen af arbejdet. Planlæg ud fra den viden, I har om risikosituationer på jeres tilbud eller enhed. De rette medarbejdere med de rette kompetencer bør være på arbejde på de rigtige tidspunkter
- Skab tid og rum til restitution. Pauser er nødvendige
- Gør det muligt for medarbejderne at aflaste hinanden, når behovet for det opstår
- Skab tid og rum til, at medarbejderne kan dele viden om aktuelle opmærksomhedspunkter hos borgerne. Det kan for eksempel være i forbindelse med overlap, team- og personalemøder
- Skab tid og rum til, at medarbejderne kan dele viden og sammen reflektere over deres faglige tilgang og voldsomme episoder. Tænk det ind i eksisterende mødefora og gør brug af supervision

Hvis du vil vide mere

Videnscentret Vold som Udtryksform har udgivet hæftet *Robusthed i arbejdet med konflikter og vold* (2016). Her kan du blandt andet læse om restitution som en vigtig beskyttelsesfaktor.

På Socialforvaltningens intranet på adressen sof.kkintra.kk.dk/tryghed kan du finde relevante kontakter i din organisation og henvisninger, der kan hjælpe dig videre i arbejdet med temaet *tilrettelæggelse af arbejdet*. Du er også altid velkommen til at kontakte ViA for at få sparring om, hvordan I kan arbejde med at styrke den faglige forebyggelse af voldsomme episoder.

Karen Lauritsen, medarbejder i ViA

Telefon: 2133 8639

Mail: karen.lauritsen@kk.dk

Sara Priskorn, medarbejder i ViA

Telefon: 2116 2465

Mail: sara.priskorn@kk.dk

FYSISKE RAMMER

De fysiske rammer, der omgiver borgere og medarbejdere, skal understøtte borgerens behov og den faglige indsats og dermed bestræbelserne for at skabe miljøer, der er trygge at besøge, bo og arbejde i. Hensynet til de fysiske rammer er altså centrale for fagligheden. Det handler om at skabe rammer, der er indbydende, og som så vidt muligt fremmer borgernes trivsel. Her er det relevant at overveje, hvordan de fysiske rammer påvirker sanserne, og hvordan I kan skabe rum til, at borgerne har mulighed for både at være sig selv og sammen med andre.

Imødekommende fysiske rammer

Uanset om der er tale om samværs- og aktivitetstilbud, botilbud, dér hvor borgeren kommer for at møde sin sagsbehandler eller noget helt fjerde, er det væsentligt, at borgerne føler sig velkomne og godt tilpas. Åbne og imødekommende rammer signalerer, at man tager mennesker alvorligt og møder dem ligeværdigt. Det gælder for både borgere og medarbejdere. En indbydende stemning kan for eksempel skabes ved hjælp af belysning, lydforhold, farver, ordentlige møbler og ved, at omgivelserne er pæne og ryddelige (31).

“Det, vores brugere møder, når de træder ind ad døren, er nogle dejlige omgivelser og at blive budt velkommen på en ordentlig måde. De kommer fra noget meget kaotisk, og så træder de ind i en ramme, der er meget mere rolig og lækker. Det betyder da rigtig, rigtig meget. Nu arbejder vi også med lugt ude på herberget. Lugtmaskiner og sådan noget. Men ud over det, så lavede de en skidegod ting for ikke så lang tid siden: At de bager morgenboller. Det vil sige, at hele huset bliver fyldt med duften af nybagte boller, og det er jo perfekt.” Arbejdsmiljøkoordinator i en centerstab

Fysiske rammer, der begrænser oplevelsen af stress

Alle mennesker påvirkes af de fysiske rammer, der omgiver dem. Mennesker med en funktionsnedsættelse kan være særligt følsomme over for fysiske miljøfaktorer såsom belysning, lydniveau og farver på eksempelvis vægge og møbler. De kan have vanskeligt ved at sortere i de ydre stimuli og bliver derfor hurtigere overvældet af indtryk. Derfor kan det være hensigtsmæssigt at tage højde for den sansemæssige påvirkning i indretningen (32). Det kan begrænse borgernes oplevelse af stress (8).

“Det er derfor, vi har kontaktet velfærdsteknologi (Enheden for Velfærdsteknologi), for de har et bud på nogle spændende lyssætninger på gangene og på værelserne. Men der skal personalet igen tænke det som en faglighed. At det arbejder man med, fordi det har borgerne brug for.” Arbejdsmiljøkoordinator i en centerstab

Fysiske rammer med mulighed for at kunne være sig selv

Der er flere tilbud i Socialforvaltningen, eksempelvis botilbud, hvor medarbejdere og ledere vurderer, at de fysiske rammer er med til at forebygge voldsomme episoder, fordi borgerne oplever at have deres eget frirum, hvor de kan trække sig tilbage og være sig selv. De kan vælge fællesskabet med andre borgere og personalet til og fra. Det er måske særligt vigtigt på forvaltningens botilbud men kan også være relevant på andre tilbud og enheder. En leder af et socialpsykiatrisk botilbud fortæller:

“Vi har de her åbne rammer, der ikke er som de gammeldags tilbud, hvor vi snakkede om fælles gangareal med indgang til boligen. Her kan vi sige: ‘Farvel, nu smutter vi over på den anden side af gaden ud i offentligheden’. Borgerne skal ikke føle, at de bliver pressede. Og der ligger selvfølgelig også noget i at være presset af de fysiske rammer. Her har borgerne åbning til begge sider i deres lejlighed. De har en svalegang på den ene side. De har en altan på den anden side. Der er åbne vidder på den ene side. Så de føler sig måske ikke på samme måde overvåget. De kan i hvert fald trække gardinerne ned.”

Tilsvarende kan fysiske rammer, hvor borgerne ikke oplever at have et personligt rum, virke konfliktoptrappende. Det kan eksempelvis være, at der er mange borgere på relativt lidt plads. Det kan være små rum, smalle gange og blinde vinkler, der kan give borgerne en fornemmelse af at være klemt og samtidig kan vanskeliggøre assistance i voldsomme situationer.

Fysiske rammer der understøtter fællesskab og aktivitet

Ligesom det kan fremme borgernes trivsel og dermed trygheden på tilbud og enheder, at borgerne har gode muligheder for at trække sig tilbage, er det relevant at se på, hvordan de fysiske rammer kan understøtte relationer og samvær. Borgere i Socialforvaltningens tilbud peger nemlig på, at et større kendskab til de øvrige borgere, der bor

eller har deres gang på tilbuddet, kan være med til at forebygge voldsomme episoder. De vurderer, at et større kendskab til for eksempel de stressbelastninger, de hver især er påvirkede af, kan gøre det nemmere for dem at tage hensyn til hinanden. Derfor er det vigtigt med fysiske rammer, der inviterer til samvær og dialog.

“Jeg kommer nogle gange i tv-rummet. Men her skal man jo være stille, og så kan man ikke tale sammen. Det virker som om, de ikke synes, vi er voksne mennesker. Så går man bare ind på sit værelse igen, selvom man egentlig kom ud for at være sammen med nogle andre mennesker.” Brugerrepræsentant i socialpsykiatrisk brugerråd

For borgere i Socialforvaltningen handler det også ofte om, at de har brug for at træne, hvordan de bedst begår sig i sociale sammenhænge og skaber gode relationer til andre. Det kan igen være med til at forebygge konflikter og dermed voldsomme episoder. Det kræver rum, hvor borgerne kan være sammen understøttet af medarbejdere. Den pointe uddyber Gitte Aalbæk fra Projekt Udenfor, som arbejder med hjemløshed og udstødelse:

“Mange af de borgere, vi har kontakt med, har aldrig rigtigt lært, hvordan man er i et fællesskab. Det skal de træne. Og det er svært, hvis der ikke er nogle aktiviteter på tilbuddene, hvor folk laver noget sammen. Det er som om, man ikke laver ting sammen med borgerne på tilbuddene, fordi man er blevet bange for at gøre borgerne uselvstændige. Men hvis vi vil have borgerne til at begå sig i samfundet, må medarbejderne først lære dem, hvordan de gør det på en god måde”.

Også andre former for meningsfulde aktiviteter kan være med til at understøtte trivsel og rehabilitering og dermed forebygge voldsomme episoder, hvilket igen stiller krav til de fysiske rammer. Derfor anbefaler Socialstyrelsen i deres nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder, at tilbuddenes fysiske rammer understøtter aktiviteter, borgerne interesserer sig for, for eksempel kreative og fysiske aktiviteter (8). Pointen underbygges af en peermedarbejder, der kommer på de socialpsykiatriske botilbud:

“Det vigtige er, at man er sammen om noget andet end sygdommen. Mange mennesker på botilbud ses ikke meget, og der er meget ensomhed. Her bliver det vigtigt med et fællesskab tæt på. Det giver tryk og mindre voldsom adfærd.”

“Det handler primært om, at man ikke skal kriminalisere borgerne fra det øjeblik, de træder ind”

Hvordan påvirker de fysiske rammer borgernes møde med kommunen? Kan indretning være med til at forebygge voldsomme episoder? I Modtagelsen i Matthæusgade har de arbejdet med de fysiske rammer, der omgiver borgere og medarbejdere, og der har været fokus på, at både sikkerhed og æstetik kan virke forebyggende.

I Modtagelsen kommer alle københavnere, der har brug for rådgivning og vejledning om alt fra bolig og økonomi til krisesituationer. De borgere, der kommer i Modtagelsen, er ofte i en svær situation i livet og kan være pressede psykisk. I nogle tilfælde kan de virke truende eller voldsomme. Da Modtagelsen stod over for en modernisering af de gamle lokaler, besluttede de sig derfor for at indrette lokalerne mere åbent og imødekommende. Afdelingsleder Nina Bjørg Møller Lyngesen fortæller:

“Det handler primært om, at man ikke skal kriminalisere borgerne fra det øjeblik, de træder ind, og dermed indirekte sige til dem: ‘Du er potentielt farlig.’ Det, tror vi på, kun medvirker til at hidse borgeren op. For eksempel når de bliver mødt af en skranke, der går hele vejen hen og er lukket. Det signalerer: ‘Du kan ikke komme hen til mig. Jeg forskanser mig.’ Det giver det her med, at ‘jeg er bange for dig, jeg er noget andet end dig’. Der er rigtig mange ting i det. Og så synes jeg også, at det er værd at tage med, når man kiggede på Modtagelsen, var der nogle ret grimme plastikmøbler dernede. Hvorfor er det lige, at vi modtager de borgere, som har det allerdårligst, med de værst tænkelige møbler? Hvorfor skal de ikke have lov til at sidde godt og være i et lokale, der er lidt lækkert indrettet?”

Ved at sætte sig i borgernes sted er det lykket at lave en modtagelse, der signalerer, at borgernes behov er i centrum. Førstehåndsindtrykket i Modtagelsen er imødekomme med grønne planter, lyse møbler og bløde sofaer, og både belysning og akustik er afdæmpet. Derudover er ventearealet placeret således, at borgerne oplever større diskretion, og der er opstillet computere, så borgerne kan forberede sig, mens de venter. De kan også vente udenfor, da skærmen med numre kan ses fra gaden.

Samtidig er der taget højde for medarbejdernes tryghed. Måden, borde, stole og andre møbler er placeret på, har sikret, at medarbejderne ikke skal sidde med ryggen til borgerne og har givet dem bedre flugtveje. Rådhusbetjentene har fået et bedre overblik over lokalet. Den nye måde at tænke indretning på har gjort det muligt at opnå højere medarbejdersikkerhed, samtidig med at de mere æstetiske og gennemtænkte løsninger virker forebyggende i forhold til voldsomme episoder.

Foruden opmærksomheden på de fysiske rammer arbejder de ifølge Nina Bjørg Møller Lyngesen løbende med, hvordan de sikrer den bedst mulige kommunikation mellem borgerne og sagsbehandlerne i Modtagelsen:

“Det arbejder vi med. Der ligger meget forebyggelse i kommunikation. Hvor god er man i assertiv kommunikation? Hvor god er man til at få den der ligeværdighed? Og kan man trække en borger ned, der er ophidset?”

Nina Bjørg Møller Lyngesen, afdelingsleder

Telefon: 3317 2527

Mail: ninabjorgmoller.lyngesen@kk.dk

Anbefalinger i forhold til fysiske rammer

- Skab fysiske rammer, der er indbydende og får borgerne til at føle sig velkomne og godt tilpas
- Tag højde for, hvordan indretningen sansemæssigt påvirker borgerne og deres oplevelse af stress. Begræns stimuli, hvis det er nødvendigt i forhold til målgruppen
- Skab fysiske rammer, der værner om borgernes privatliv
- Lad de fysiske rammer understøtte samtale, fællesskab og aktiviteter, der giver mening for borgerne

Hvis du vil vide mere

Få gode råd til indretning af arbejdspladser, hvor der er risiko for voldsomme episoder, i inspirationshæftet *Fredelig indretning* (2013) udgivet af Arbejdsmiljø København.

Bo Hejlskov Elvén har skrevet artiklen *Fysiske rammer og problemskabende adfærd* (2014). Den indgår i en publikation af Socialstyrelsen: *Særforanstaltninger – anbefalinger til god praksis for organisering, samarbejde og borgerinddragelse*.

Enheden for Velfærdsteknologi arbejder med velfærdsteknologiske løsninger til Socialforvaltningens målgrupper. Du kan finde kontaktoplysninger på Socialforvaltningens intranet.

På Socialforvaltningens intranet på adressen sof.kkintra.kk.dk/tryghed kan du finde relevante kontakter i din organisation og henvisninger, der kan hjælpe dig videre i arbejdet med temaet *fysiske rammer*. Du er også altid velkommen til at kontakte ViA for at få sparring om, hvordan I kan arbejde med at styrke den faglige forebyggelse af voldsomme episoder.

Karen Lauritsen, medarbejder i ViA

Telefon: 2133 8639

Mail: karen.lauritsen@kk.dk

Sara Priskorn, medarbejder i ViA

Telefon: 2116 2465

Mail: sara.priskorn@kk.dk

PSYKISK ARBEJDSMILJØ

Forebyggelse af voldsomme episoder handler om, hvordan både borgere og medarbejdere har det. I afsnittet her vendes blikket mod medarbejdernes trivsel, nærmere bestemt deres arbejdsmiljø. Medarbejdere, der trives i deres arbejde, har nemlig bedre forudsætninger for at forebygge voldsomme reaktioner sammen med borgerne. Derfor er det vigtigt at værne om et godt psykisk arbejdsmiljø, hvor ledere og medarbejdere arbejder godt sammen, yder omsorg for hinanden og giver plads til hinandens forskellige grænser.

Psykisk arbejdsmiljø og forekomst af voldsomme episoder

Forskning viser, at medarbejdere, der trives i arbejdet, har bedre forudsætninger for at forebygge voldsomme episoder end de medarbejdere, der oplever at have et dårligt psykisk arbejdsmiljø. Et godt arbejdsmiljø, hvor medarbejdere og ledere samarbejder og indgår i gode arbejdsfællesskaber, hvor arbejdsopgaverne er tydelige og meningsfulde, og hvor medarbejderne har indflydelse på opgaveløsningen, indebærer, at medarbejderne har overskud til at møde borgerne på en hensigtsmæssig måde. Når medarbejderne er i stand til at leve sig ind i borgernes situation og hjælpe dem til at trives bedre og med at håndtere eventuelle frustrationer og utryghed, er borgerne mindre tilbøjelige til at reagere voldsomt. Dermed er risikoen for voldsomme episoder reduceret. Derimod kan stress og følelsesmæssig udmattelse føre til, at medarbejderne mister overblikket og distancerer sig fra borgerne, hvilket kan gøre borgerne utrygge og frustrerede. Dermed øges risikoen for, at borgerne reagerer truende og til tider voldsomt (6).

Selvom forskning viser, at arbejdspladser med et godt psykisk arbejdsmiljø også har en lavere forekomst af voldsomme episoder, kan forskningen ikke entydigt vise, hvad der er hønen og ægget i den sammenhæng – altså hvorvidt det er en lav forekomst af voldsomme episoder, der giver et godt psykisk arbejdsmiljø, eller omvendt. Formentligt er der tale om en cirkulær bevægelse, hvor et godt psykisk arbejdsmiljø gør det muligt for medarbejderne i højere grad at møde borgerne på en måde, der forebygger tilspidsede situationer, hvilket igen påvirker arbejdsmiljøet positivt (6).

Voldsomme episoder er et fælles ansvar - ikke et individuelt problem

Ud over at være med til at forebygge voldsomme episoder er et godt psykisk arbejdsmiljø med til at gøre medarbejderne mere modstandsdygtige i at håndtere de uhen-sigtsmæssige situationer, der opstår. At medarbejderne kan modstå den belastning, som voldsomme episoder udgør, er ikke den enkelte medarbejders personlige ansvar, men et fælles ansvar. Det er altså en organisatorisk og ledelsesmæssig opgave at skabe de bedste betingelser for et godt psykisk arbejdsmiljø og en arbejdsplads, der er ro-bust i forhold til voldsomme episoder.

Medarbejdere og ledere i Socialforvaltningen bekræfter, at et godt psykisk arbejdsmiljø er en relevant faktor i arbejdet med at forebygge voldsomme episoder. Det er vigtigt, at medarbejderne kan tale åbent sammen og passer godt på hinanden. Flere fremhæver vigtigheden af, at man i medarbejdergruppen er bevidst om, at borger-nes reaktioner opleves meget forskelligt fra medarbejder til medarbejder. Det, der er grænseoverskridende for nogle medarbejdere, er af mindre betydning for andre. For nogle er skrig og råben for eksempel værre, end hvis borgeren spytter efter dem. For andre er det omvendt:

“En ting er de synlige trusler – at få gjort noget ved det, når der er nogen, der råber ovre i Modtagelsen. Det er rimeligt håndgribeligt at gå til. Det er mere det usynlige. Vores egne grænser. At få snakket med hinanden om det. Den med at sige: ‘Var det bare det?’ Den bagatellisering er helt utilstedelig. For er det nok for dig. Så er det nok for os alle sammen.” Leder af voksenenhed

Det er altså vigtigt, at medarbejderne kan tale åbent om, at de kan have forskellige grænser for, hvad de oplever som voldsomt, og hvordan de reagerer på det. Men det kan være nødvendigt, at der er fælles aftaler for, hvordan de skal forholde sig i tilspidse-de situationer:

“Det har jo også skabt nogle frustrationer i personalegruppen, at vi netop handler på forskellige måder, og vi opfatter ting på forskellige måder. Og det kan virkelig skabe frustrationer, hvis jeg er på arbejde med en kollega, der slet ikke har lyst til at banke på den dør, hvor vi kan høre, at der er en gæst på besøg, og der foregår noget inde i lejligheden, og synes, at det er vildt grænseoverskridende, mens jeg måske synes, at det er rigtigt grænseoverskridende ikke at gøre noget. Men det har i hvert

fald været med til at gøre, at vi får set hinanden i øjnene og får lagt en strategi for, hvordan vi ligesom er i det. Så må vi få skabt en fælles løsning.” Arbejdsmiljørepræsentant på et krisecenter

Uanset hvordan medarbejderne reagerer, er det vigtigt, at der er fokus på, at de tager sig af hinanden. Det er vigtigt med gode kollegiale relationer, og at medarbejderne viser omsorg, både generelt og i særdeleshed i situationer, hvor en medarbejder har været udsat for en grænseoverskridende hændelse. Det kan have betydning for, hvordan medarbejderen fremover møder den pågældende eller andre borgere:

”Det er så vigtigt, at man som kolleger får samlet op på hinanden. Fordi ellers kan der ske det, at personen går rundt og bærer på det. Og så bliver det sådan noget med at prøve at undgå at have kontakt til den samme beboer igen: ‘Jamen, er det ikke bedre, vi bytter i dag? I havde gang i noget godt i går. Kan du ikke lige? Og jeg skal også lige op og hente frokost.’ Der er det rigtig vigtigt, at man får sagt, at det er helt legalt, at du har den her knast, der lige skal gøres noget ved. Og så får vi det gjort. Ellers bliver det noget lidt uheldigt, der kommer til... Og det kan jo vare lang tid. Rigtigt længe faktisk.” Medarbejder på botilbud for voksne med handicap

Anbefalinger i forhold til psykisk arbejdsmiljø

- Vær opmærksomme på, at et godt psykisk arbejdsmiljø giver medarbejderne bedre forudsætninger for at levere en indsats af fagligt høj kvalitet og dermed er med til at forebygge voldsomme episoder. Det forudsætter naturligvis, at de faglige kompetencer også er til stede
- Vær bevidste om, at forebyggelse af voldsomme episoder er et fælles ansvar og ikke et individuelt problem
- Vær åbne om, at der kan opstå voldsomme episoder på arbejdspladsen. Tal sammen om det
- Giv plads til, at I på arbejdspladsen har forskellige grænser for, hvad I oplever som voldsomt og grænseoverskridende. Hav fælles aftaler for, hvad I gør i voldsomme situationer

Hvis du vil vide mere

I hæftet *Robusthed i arbejdet med konflikter og vold* (2016) kan du læse mere om, hvordan I kan skabe et godt arbejdsmiljø, så I bedre kan modstå voldsomme episoder. Hæftet er udgivet af Vold som Udtryksform.

Arbejdsmiljø København tilbyder hjælp til arbejdspladser i Københavns kommune, der gerne vil styrke det psykiske arbejdsmiljø. Du kan læse mere om Arbejdsmiljø Københavns tilbud på hjemmesiden www.amk.kk.dk

På Socialforvaltningens intranet på adressen sof.kkintra.kk.dk/tryghed kan du finde relevante kontakter i din organisation og henvisninger, der kan hjælpe dig videre i arbejdet med temaet *psykisk arbejdsmiljø*. Du er også altid velkommen til at kontakte ViA for at få sparring om, hvordan I kan arbejde med at styrke den faglige forebyggelse af voldsomme episoder.

Karen Lauritsen, medarbejder i ViA

Telefon: 2133 8639

Mail: karen.lauritsen@kk.dk

Sara Priskorn, medarbejder i ViA

Telefon: 2116 2465

Mail: sara.priskorn@kk.dk



HÅNDTERING



HÅNDBTERING

Der er tilbud og enheder i Socialforvaltningen, hvor det ikke er realistisk helt at komme voldsomme episoder til livs – uanset hvor kompetent det forebyggende arbejde gribes an. I de situationer skal alle vide, hvad de skal gøre. Hvordan I håndterer og følger op på en voldsom episode kan have betydning for, hvilke spor episoden sætter hos de involverede og for jeres muligheder for at forebygge voldsomme episoder fremadrettet.

Temaet *Under en voldsom episode* handler om, hvad det er relevant at foretage sig, når en konflikt er under optrapning og folder sig ud.

Temaet *Efter en voldsom episode* beskriver, hvordan I kan følge op på episoden, når den akutte situation er overstået.

UNDER EN VOLDSOM EPISODE

Medarbejdernes viden om, hvad de skal gøre, når en konflikt er under optrapning og folder sig ud, har betydning for, hvordan konflikten udvikler sig. Medarbejderne må så vidt muligt være forberedte på, hvordan de mest hensigtsmæssigt forholder sig til den eller de borgere, der indgår i konflikten, og være opmærksomme på, hvilke muligheder de har for at nedtrappe den. Samtidig skal de handle ud fra de lokale retningslinjer for, hvordan de bedst passer på de involverede borgere, sig selv og hinanden. Ofte er der tale om en flydende overgang mellem, hvornår i et forløb man taler om forebyggelse af en potentiel voldsom situation, og hvornår en konflikt er så fremskreden, at det handler om at håndtere situationen på den sikreste mulige måde.

Følg en eventuel plan for håndtering for den enkelte borger

Somme tider synes voldsomme episoder at opstå nærmest ud af det blå. Men oftest ved medarbejderne, at bestemte situationer stresser eller gør borgerne utrygge. Ud over forebyggende at støtte borgeren, når de observerer tegn på tiltagende stress eller mistrovisel, er det også en god idé, sammen med borgeren, at have lavet en plan for, hvordan medarbejderne bedst muligt støtter vedkommende, når situation har udviklet sig voldsomt. Det kan for eksempel være aftaler om, at borgeren skal have mulighed for at komme uden for og gå en tur, enten alene eller sammen med et par medarbejdere. Sådanne fælles aftaler kan indgå i for eksempel mestringsskemaer og tryghedsplaner, og det er vigtigt, at de bliver fulgt i en tilspidset situation, med mindre der i situationen viser sig at være behov for noget helt andet. Så må planen efterfølgende justeres.

Konfliktnedtrappende kommunikation og fysisk håndtering

Foruden de aftaler, som medarbejderne og den enkelte borger på forhånd må have lavet i forbindelse med at håndtere voldsomme reaktioner, er det relevant, at medarbejderne kender til og handler ud fra faglige metoder, der generelt kan være med til at dæmpe konflikter. Det kan være strategier fra Low Arousal til at holde ro på både sig selv og borgeren, så som at trække vejret dybt, holde afstand til borgeren og undgå berøring og øjenkontakt, ligesom det kan være relevant at frafalde krav og aflede borgerens opmærksomhed (10, 29, 30). Det er også relevant at bruge konfliktnedtrappende kommunikation.

Både kropssprog og verbalt sprog kan have stor betydning for, om og hvordan en konflikt udvikler sig. For eksempel fremhæver videnscentret Vold som Udtryksform, at det kan være svært at opfatte lange sætninger og forklaringer, når man er vred eller frustreret. Derfor er det hensigtsmæssigt med et enkelt sprog, og at medarbejderne så vidt muligt forholder sig roligt, høfligt og tålmodigt. Det kan også være hensigtsmæssigt for medarbejderne at vide, hvordan de fysisk kan gøre sig fri fra en person, der holder fast i dem, eller hvordan de som en sidste udvej kan fastholde en person, som er til fare for sig selv eller andre, på en måde så hverken borgeren eller medarbejderne kommer til skade (33).

Følg retningslinjerne for, hvem der gør hvad i situationen

Hvis en konflikt udvikler sig voldsomt, er det vigtigt, at medarbejderne følger de retningslinjer, der er aftalt lokalt for, hvem der gør hvad under en voldsom episode. Retningslinjerne kan ikke anviser nøjagtigt, hvordan den enkelte medarbejder skal forholde sig. Men det er vigtigt, at medarbejderne kender deres rolle og ved, hvilke hensyn og opgaver der skal varetages. Det gælder både i forhold til den eller de borgere eller kolleger, der er involveret i episoden, i forhold til eventuelt øvrige borgere, der måtte være i nærheden, og i forhold til deres egen sikkerhed. Det kan for eksempel være aftaler om alarmløb, hvornår medarbejderne skal blive i en konflikt eller forlade den, hvordan de forholder sig ved en konflikt mellem to borgere, hvornår politiet skal tilkaldes, og hvordan de kommunikerer med de øvrige borgere i situationen. Det er også relevant, at medarbejderne er i stand til at yde fysisk førstehjælp.

Anbefalinger i forhold til håndtering under en voldsom episode

- Følg anvisningerne, hvis I i forbindelse med jeres arbejde med risikovurdering, herunder for eksempel mestringsskemaer, har udarbejdet en plan for, hvordan I bedst støtter borgeren under en voldsom episode
- Sørg for, at medarbejderne er fortrolige med og løbende træner faglige metoder, der kan forebygge og nedtrappe en konflikt, for eksempel Low Arousal, konfliktnedtrappende kommunikation og nænsom nødværge
- Sørg for, at medarbejderne er i stand til at yde fysisk førstehjælp
- Hav fælles retningslinjer for, hvordan I forholder jer under en voldsom episode. Alle skal kende retningslinjerne, som løbende skal revideres

Hvis du vil vide mere

Læs mere om konflikthåndtering og fysisk håndtering i bogen *Konflikter og vold – en faglig udfordring* udgivet af Vold som Udtryksform i 2018. Her finder du også et kapitel om Low Arousal af Bo Hejlskov Elvén.

Få inspiration til hjælpsomme Low Arousal-strategier i den såkaldte optrappingsfase, kaosfase og stabiliseringsfase i *LA2 – Metodemanual til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på botilbud* udarbejdet af Sopra for Socialstyrelsen i 2017.

På Socialforvaltningens intranet på adressen sof.kkintra.kk.dk/tryghed kan du finde relevante kontakter i din organisation og henvisninger, der kan hjælpe dig videre i arbejdet med temaet *håndtering under en voldsom episode*. Du er også altid velkommen til at kontakte ViA for at få sparring om, hvordan I kan arbejde med at styrke den faglige forebyggelse af voldsomme episoder.

Karen Lauritsen, medarbejder i ViA

Telefon: 2133 8639

Mail: karen.lauritsen@kk.dk

Sara Priskorn, medarbejder i ViA

Telefon: 2116 2465

Mail: sara.priskorn@kk.dk

EFTER EN VOLDSOM EPISODE

Det er væsentligt, at I følger omhyggeligt op, når der har været en voldsom episode – både umiddelbart efter, at den akutte situation er overstået, og i dagene derefter. Opfølgningen handler først og fremmest om, at borgere og medarbejdere får den støtte og opmærksomhed, de har behov for. Det er ledelsens ansvar, men også medarbejderne spiller en vigtig rolle. Tilbuddet eller enhedens plan for opfølgning (jeres kriseplan, ambulanceplan eller lignende) er et vigtigt redskab, der kan hjælpe jer med at handle systematisk og relevant, selvom situationen er kaotisk.

Hvordan I følger op på en voldsom episode kan have betydning for, hvordan borgere og medarbejdere kommer igennem forløbet. Relevant efterbearbejdning af episoden øger sandsynligheden for, at de involverede kan lære af deres erfaringer og forhåbentlig undgå, at oplevelsen sætter sig som angst for nye truende situationer. I forhold til medarbejdere har det vist sig, at stressreaktioner efter en voldsom episode øger risikoen for, at vedkommende fremadrettet er dårligere i stand til at forebygge og håndtere konflikter (1). En god plan for opfølgning kan også øge borgere og medarbejderes tryghed, idet de ved, at der vil blive taget hånd om dem, hvis de bliver udsat for en voldsom episode (34). Oftest er det derfor relevant, at borgerne også kender til jeres plan for opfølgning efter en voldsom episode.

Psykisk førstehjælp

De borgere eller medarbejdere, der har været udsat for voldsomme reaktioner, har umiddelbart efter episoden brug for støtte. Den nærmeste medarbejder eller leder koncentrerer sig om de involverede personer og viser, at han eller hun ikke er overladt til sig selv. Man taler typisk om psykisk førstehjælp eller mellem medarbejdere om kollegial førstehjælp. Hvordan, I griber det an, skal fremgå af jeres plan for opfølgning. Medarbejderne – og eventuelt borgere – kan løbende trænes heri. For eksempel er det væsentligt:

- At skabe ro om personen
- At give omsorg
- At lytte og stille spørgsmål til, hvad der er sket. Her er det vigtigt ikke at tale om sine egne oplevelser, analysere, bagatellisere eller give gode råd
- At sørge for, at personen ikke er alene. Hav en opdateret liste over borgere og ansattes kontaktpersoner (33)

Ofte har den, der har været involveret i den voldsomme episode, ikke selv overskud til at bede om hjælp og støtte. Derfor er det vigtigt, at medarbejderne og ledelsen er opsøgende (33). Tilsvarende er det væsentligt, at der er nogen, der følger op på personen i de følgende dage. For nogle er det desuden relevant med professionel hjælp til at bearbejde oplevelserne. Det er den nærmeste leder, der rekvirerer krisehjælp.

Defusing og debriefing

Ligesom den enkelte borger eller medarbejder, der har været udsat for voldsomme reaktioner, har brug for støtte, er det vigtigt, at øvrige personer, der var involverede i eller overværede episoden, i fællesskab eller individuelt får talt den igennem. Her er defusing og debriefing nyttige samtaleformer. Borgere kan med fordel deltage i både defusing og debriefing. I situationer, hvor borgerne enten ikke ønsker at deltage, eller I vurderer, at det ikke er hensigtsmæssigt, må I på anden vis følge op på episoden med de pågældende.

Defusing finder sted umiddelbart efter den voldsomme episode. Formålet med samtalen er at dæmpe oplevelsen af angst og kaos og skabe en forståelse af det, der er sket. Defusingen indebærer (33):

- En fælles udforskning af hændelsen
- Introduktion til muligheden for yderligere hjælp
- Information om normale reaktioner og gode råd om krisehåndtering
- Eventuelle aftaler om opfølgning og debriefing

Debriefing foregår inden for de første par dage efter den voldsomme episode, når de umiddelbare følelsesmæssige reaktioner er stilnet af. Formålet er at få talt episoden igennem med henblik på at kunne lægge den bag sig. Det kan forebygge følelsen af magtesløshed, og at de involverede udvikler psykiske mén (33). Debriefing handler om at adskille hændelsen fra nutiden. Det er væsentligt at få talt om (27):

- Hvad der skete
- Hvad der gjorde stærkest indtryk
- Hvordan man havde det, mens det stod på
- Hvordan man har det nu
- Hvad man har behov for

Debriefing kan gennemføres af en medarbejder eller leder eller i særligt voldsomme situationer af en professionel debriefer. Debriefing skal ikke forveksles med de refleksioner,

I efterfølgende kan gøre jer med henblik på at lære af episoden. Er der tale om en voldsom episode, må man forvente, at der går nogle dage, før de involverede borgere og medarbejdere vil kunne forholde sig til episoden med læringsbrillerne på (27).

Opfølgning med den borger, der har reageret voldsomt

En borger, der har reageret voldsomt, risikerer selvsagt også, at episoden præger ham eller hende efterfølgende. Derfor må opfølgningen også omfatte vedkommende. Det er væsentligt, at en medarbejder eller leder taler med borgeren om, hvordan han eller hun oplevede situationen, hvad der udløste den, og hvordan noget lignende kan forebygges i fremtiden. Her er det ofte en god idé med konkrete forslag og aftaler. Se i øvrigt afsnittet *Læring af voldsomme episoder*.

Registrering af episoden

Som nævnt i afsnittet *Læring af voldsomme episoder* skal alle voldsomme episoder i form af vold og trusler rettet mod medarbejdere registreres i kommunens arbejdsskadesystem SafetyNet (selvejende institutioner anmelder til eget forsikringselskab). Det sker for at skabe overblik over de voldsomme episoder og dermed forbedre muligheden for at forebygge lignende episoder fremadrettet. Det er også vigtigt af hensyn til den eller de involverede medarbejders muligheder for at få arbejdsskadeerstatning. Tilsvarende er det væsentligt at registrere de voldsomme episoder, der opstår borgere imellem og mellem borgere og udefrakommende, så de episoder også så vidt muligt forebygges.

Særlig opmærksomhed ved politianmeldelse

Ifølge Socialforvaltningens politikker om politianmeldelse skal voldsomme episoder, der indebærer fysisk vold og trusler om vold mod borgere såvel som medarbejdere, som udgangspunkt anmeldes til politiet. I visse situationer kan politianmeldelse dog udelades, for eksempel hvis episoden har haft mere bagatelagtig karakter. Visse typer af strafbare handlinger, for eksempel seksuelle krænkelse, kan kun anmeldes af eller med samtykke fra borgeren. (35, 36) Der er en risiko for, at voldsomme episoder mod udsatte borgere ikke anmeldes i samme omfang som lignende episoder mod øvrige borgere, samt at udsatte borgere støder på vanskeligheder i mødet med myndighederne. Det er et retssikkerhedsmæssigt problem, og det kan derfor være nødvendigt at tilbyde borgeren støtte til at få anmeldt episoden til politiet.

Medarbejdere i Socialforvaltningen fortæller, at politianmeldelse af en borger kan have konsekvenser for relationen mellem borgeren og medarbejderne, som jo i mange tilfælde fortsat skal omgås hinanden dagligt. Derfor er det lederen, der står for politianmeldelsen. Det kan være en god idé, at I på det enkelte tilbud drøfter, hvordan I forholder jer til eventuelle konsekvenser af politianmeldelsen. For eksempel kan det være hensigtsmæssigt at aftale, hvordan I bedst støtter op om borgere og medarbejdere, der skal i retten som følge af en voldsom episode på tilbuddet eller enheden.

Anbefalinger i forhold til håndtering efter en voldsom episode

- Sørg for, at alle medarbejdere kender tilbuddet eller enhedens plan for opfølgning efter en voldsom episode (kriseplanen, ambulanceplanen eller lignende). Overvej, om borgerne også skal kende til planen
- Beskriv i planen for opfølgning efter en voldsom episode, hvordan I giver psykisk førstehjælp til borgere og medarbejdere
- Hav en klar plan for, hvornår og hvordan I afholder defusing og debriefing
- Tal med den borger, der har reageret voldsomt, efter en voldsom episode
- Registrér voldsomme episoder – både mod borgere og medarbejdere
- Hvis der er behov for det, støt borgerne i at anmelde voldsomme episoder
- Tal om, hvordan I bedst håndterer relationen til en borger, der bliver politianmeldt

Hvis du vil vide mere

Arbejds miljø København har lavet en skabelon til en kriseplan, som I kan lade jer inspirere af på jeres arbejdsplads. Find den på www.amk.kk.dk

Læs mere om håndtering efter en voldsom episode i bogen *Konflikter og vold – en faglig udfordring af Vold som Udtryksform* (2018).

Du kan også læse mere om debriefing i hæftet *Robusthed i arbejdet med konflikter og vold af Vold som Udtryksform* (2016).

Du kan læse mere om, hvordan I kan håndtere digitale krænkelser i Socialforvaltningens *Vejledning til hvordan du og din leder forebygger og håndterer chikane – herunder digital chikane* (2018).

På Branche Fællesskab Arbejds miljø (BFA) hjemmeside, www.arbejdsmiljoweb.dk, kan du ligeledes finde vejledning til, hvad I kan gøre, når en digital krænkelser har fundet sted.

På Socialforvaltningens intranet på adressen sof.kkintra.kk.dk/tryghed kan du finde relevante kontakter i din organisation og henvisninger, der kan hjælpe dig videre i arbejdet med temaet *håndtering efter en voldsom episode*, for eksempel kontaktoplysninger i Organisationsudvikling og information vedrørende krisehjælp og vejledning samt skema til politianmeldelse. Du er også altid velkommen til at kontakte ViA for at få sparring om, hvordan I kan arbejde med at styrke den faglige forebyggelse af voldsomme episoder.

Karen Lauritsen, medarbejder i ViA

Telefon: 2133 8639

Mail: karen.lauritsen@kk.dk

Sara Priskorn, medarbejder i ViA

Telefon: 2116 2465

Mail: sara.priskorn@kk.dk





VOLDSOMME
EPISODER
AF SEKSUEL
KARAKTER

VOLDSOMME EPISODER AF SEKSUEL KARAKTER

I kapitlet her kan du læse om, hvordan I kan arbejde fagligt med identifikation, forebyggelse og håndtering af voldsomme episoder, der har seksuel karakter. Kapitlet introducerer nogle opmærksomhedspunkter og metoder, der tager højde for, at seksuelt grænseoverskridende og krænkende adfærd rummer nogle særlige udfordringer. Det er et supplement til de metoder, tilgange og opmærksomhedspunkter, som de øvrige dele af inspirationsguiden adresserer. Det er værd at være opmærksom på, at når vi har med seksuelle krænkelser at gøre, kan der være store forskelle på rammerne for indsatsen på henholdsvis børne- og voksenområdet.

Hvad er grænseoverskridende og krænkende seksuel adfærd?

På tilbud og enheder i Socialforvaltningen forekommer til tider voldsomme episoder af seksuel karakter. Det kan både være verbale og fysiske tilnærmelser rettet mod borgere eller medarbejdere. Her bruges betegnelsen grænseoverskridende og krænkende adfærd. Det henviser til adfærd af seksuel karakter, der overskrider medarbejderes, borgernes egne og/eller andre borgeres grænser og opleves som en krænkelse.

De seksuelle krænkelse kan have mange forskellige udtryk. For eksempel kan der være tale om blufærdighedskrænkende adfærd, som personen ikke har ment seksualiserende, men som i nogle tilfælde opfattes som krænkende. Sådanne episoder kan være udløst af, at en borger af forskellige grunde har svært ved at afkode, hvad der er acceptabelt i den sociale sammenhæng. Det kan for eksempel være borgere, der går nøgne rundt eller kun ikklædt undertøj i fællesrum eller i offentlige rum. To medarbejdere beskriver eksempler på den form for blufærdighedskrænkende adfærd:

“Adfærden bliver krænkende hos de borgere, der ikke har lært, hvor grænserne går. Der er for eksempel en borger her, der fylder rigtigt meget. Han er ikke ret gammel oppe i hovedet. Det er ikke klart og tydeligt, hvad der er dig og mig. Han onanerer foran medarbejderne.” Medarbejder på samværs- og aktivitetstilbud

“En ung pige, der tidligere på ugen har set en situation på TV, der involverede berøring af bryster, prøver at hive op i en medarbejders bluse uden at ane, at det ikke er i orden i denne kontekst.” Medarbejder på botilbud for børn med handicap

Andre handlinger kan have en mere intim karakter. De er ofte ikke tænkt som en seksuel tilnærmelse fra borgerens side. Men på grund af borgerens udfordringer med at aflæse situationen, bliver de opfattet som krænkende. Det er for eksempel personer, der giver seksuelt ladede komplimenter og går for tæt på andre rent fysisk. Andre episoder har en tydelig seksuel karakter, som ofte bunder i seksuelle frustrationer. Det kan for eksempel være borgere, der opfordrer til seksuelt samkvem eller fysisk rører ved seksualiserede dele af kroppen. Medarbejderne fortæller, at mens der er borgere, der bruger sproget som intentionelt seksuelt krænkende, er det sjældnere, at de borgere, de møder i Socialforvaltningen, har intentioner om fysisk at krænke medarbejdere eller andre borgere:

“Det er sjældent intentionelt i forhold til det seksuelle. Det er sjældent, at overgreb sker alene som overgreb. Det er altid ‘sovset ind’ i relationen og transaktion. Det er svært at finde ud af, hvornår noget er noget kriminelt, og hvornår noget handler om abstinens, magtrelation og andet.” Leder af tilbud for udsatte voksne

Der kan dog også være tale om grove fysiske seksuelle overgreb og misbrug, der involverer tilsigtet tvang og vold. Her vurderer medarbejdere og leder, især på voksenområdet, at der ofte er behov for mere restriktive rammer, end vi kan tilbyde i Socialforvaltningen.

Hvornår er seksuel adfærd bekymrende eller uhensigtsmæssig?

For at kunne tilrettelægge en hensigtsmæssig forebyggelse af seksuelle krænkelser er det hjælpsomt med viden om omfanget og karakteren af de seksuelle krænkelser, der foregår. I tråd med forebyggelsen af øvrige voldsomme episoder er det derfor en anbefaling, at I arbejder med identifikation som et vigtigt element i jeres indsats, blandt andet ved at overveje, hvordan I bedst muligt registrerer voldsomme episoder af seksuel karakter. Karakteristisk for mange tilfælde af seksuelle krænkelser er dog, at det kan være svært overhovedet at opdage dem. Seksuelle krænkelser sker ofte mere skjult, end det er tilfældet med øvrige voldsomme episoder, såsom fysisk vold og trusler. De kan være svære at få øje på, selvom de sommetider foregår i det offentlige rum. Samtidig kan de være vanskelige at identificere, fordi der er tale om gråzoner og uklare grænser mellem krænker og offer. Eksempler på det er gråzoneprostitution og såkaldt sofasoveri, hvor eksempelvis en overnatningsmulighed udveksles for seksuelle ydelser. Der er ligeledes eksempler på borgere, der kommer til at krænke sig selv ved at indgå i for dem seksuelt usunde relationer. Eller det kan være borgere, der har en seksuel adfærd, der sætter dem i udnyttelsesrelationer.

“Vi har oplevet, at en kvinde kom ind udfordrende klædt og med meget seksualiserende adfærd, hvilket blev oplevet som krænkende af nogle af de andre borgere. Da der så var én, der tog hende på ordet og indgik i en seksuel relation til hende, var det faktiske også vores vurdering, at det endte med at blive krænkende for hende selv på grund af den måde, det foregik på.” Medarbejder på socialpsykiatrisk samværs- og aktivitetstilbud

Leder og psykolog på Januscentret, der arbejder med børn og unge med seksuelle adfærdsproblemer, påpeger:

“Det er et fagligt anliggende at vurdere, hvornår børn og unge har en udviklingsmæssigt upassende adfærd, eller hvornår det er til potentiel skade for barnet, der udviser den, eller for andre. Det er bekymrende seksuel adfærd, hvis et barn ikke passer på sig selv og for eksempel sender eller lægger nøgenbilleder op.”

I mange tilfælde kan det være svært at skelne mellem på den ene side seksuel adfærd, der er uskadelig, og på den anden side bekymrende og uhensigtsmæssig seksuel adfærd. Derfor kan det være nødvendigt at tale om, hvilken adfærd vi identificerer som seksuelt grænseoverskridende og krænkende, og hvorfor. Medarbejdere vil nemlig ofte have forskellige grænser og opleve, at de ikke bliver påvirket på samme måde af samme seksuelle reaktioner eller frustrationer.

Medarbejdere i Socialforvaltningen peger på, at seksualitet kan være tabuiseret, og at medarbejderne derfor kan have berøringsangst over at tale med hinanden og borgerne om emnet. Ved at aftabuisere og danne et fælles fagligt grundlag bliver det lettere at identificere, hvornår der er tale om seksuelle krænkelse, af hvilken slags, og hvordan det bedst muligt forebygges. På den måde kan det undgås, at det er medarbejdernes personlige vurderinger, der ligger til grund for den måde, seksualiseret adfærd vurderes og håndteres.

“Det er brug for fagliggørelse frem for normativer – en fælles viden og et fælles udgangspunkt, så vi ved, hvornår vi skal gribe ind, og hvordan vi gør.” Arbejdsmiljørepræsentant på botilbud for børn med handicap

Leder og psykolog i Januscenteret slår fast:

“Det er et fagligt anliggende, ligesom alt muligt andet. Din personlige holdning om, hvad man må og ikke må, kan du holde derhjemme.”

Der kan næppe laves udtømmende beskrivelser af, hvad der kan betragtes som en krænkelse. Derfor er det centralt, at I drøfter det i personalegruppen og eventuelt laver nogle guidelines for, hvordan I fagligt vurderer seksuelle krænkelse. På nogle tilbud er

der lavet retningslinjer, der kan hjælpe medarbejderne i deres vurderinger. For eksempel har Center for Børn med Handicap lavet en seksualpolitik, der beskriver en række kendetegn, der kan hjælpe medarbejderne med at identificere seksuelle krænkelser.

Politikken er lavet med inspiration fra Socialstyrelsens materiale om emnet (37). Et andet eksempel på, hvordan man kan arbejde struktureret med at identificere seksuelt bekymrende adfærd, er bekymringsbarometeret udarbejdet af Januscentret. Bekymringsbarometeret understøtter medarbejderne i fagligt at skelne mellem normal og bekymrende seksuel adfærd hos børn og unge (38). Det er desuden muligt at rekvirere hjælp fra Sct. Stefansteamet i Psykologhuset i Socialforvaltningen, der tilbyder konsultativt bistand til ledere og medarbejdere.

Eksemplerne her er fra børneområdet, men de kan forhåbentlig også inspirere på voksenområdet. For de tilbud på voksenområdet, der vil styrke deres forebyggelse ved at skabe mere viden om omfanget og karakteren af seksuelle krænkelser, er der udarbejdet CSC-Standardnotatet *Registrering af voldsom, truende og krænkende adfærd*. Her kan voldsomme episoder, herunder seksuelle krænkelser, registreres på en måde, der gør det muligt at trække data om forekomsten. Læs mere om notatet på side 19.

Faglig forebyggelse af grænseoverskridende seksuel adfærd

Ligesom med øvrige voldsomme episoder kan vi forebygge mange seksuelle krænkelser, når vi arbejder fagligt med problematikken. Det vil sige, at medarbejderne har nogle redskaber til at identificere, forebygge og håndtere borgeres seksuelle udtryksformer og i nogle tilfælde krænkende adfærd. Samtidig skal der være plads til, at medarbejderne har forskellige grænser.

“Det handler om at klæde medarbejdere på til at se og stille sig anderledes. Det handler om tydelighed og om, at vi kan tale om det og ikke er berøringsangst i forhold til emnet. Der er stor forskel i medarbejdergruppen på, hvor nemt det er at tale om det. Nogen synes, det er svært generelt set at tale om seksualitet. Det er vigtigt, at kollegaer kan hjælpe hinanden. Man skal kunne henvise til og få hjælp af en anden kollega, hvis man selv synes, det er svært. Der skal være sammenhæng mellem ens personlige grænser og ens faglighed. Man skal ikke nødvendigvis finde sig i det, men man skal kunne møde det på en faglig måde.” Medarbejder på samværs- og aktivitetstilbud i socialpsykiatrien

På baggrund af erfaringer i og uden for Socialforvaltningen fokuseres i inspirationsguiden her på to aspekter af det forebyggende arbejde i forhold til seksuelle krænkelser:

- Forebyggelse med fokus på trivsel: At understøtte borgernes seksuelle trivsel og på den måde mindske seksuelle frustrationer
- Håndtering af seksuelle krænkelser: At forebygge den krænkende adfærds skadevirkninger og undgå, at adfærden optrappes eller gentages

Begge dele bør ske i tæt samarbejde med borgeren.

Forebyggelse med fokus på trivsel

Medarbejdere i Socialforvaltningen giver udtryk for, at de fleste krænkelser kan undgås, hvis vi bliver bedre til at støtte op om borgernes seksuelle trivsel. På samme måde som generel trivsel kan være med til at forebygge voldsomme reaktioner, er seksuel trivsel altså væsentlig, når det handler om at forebygge seksuelle krænkelser. Det er et spørgsmål om at anerkende og understøtte den enkelte borgers seksualitet. Inspireret af WHO's definition forstås seksualitet her som en integreret del af ethvert menneske, uanset hvilken livsfase og livssituation vedkommende er i (39).

“Det handler om seksualitet, ikke sex, men seksualitet. Jeg tænker, det er del af kerneopgaven, fordi det er en del af livet.” Medarbejder på samværs- og aktivitetstilbud i socialpsykiatrien

Den støttende indsats

Mennesker kan udtrykke seksualitet og seksuelle behov på meget forskellige måder. En understøttende indsats af borgerens seksuelle trivsel forudsætter derfor en faglig vurdering af borgerens individuelle behov på baggrund af en grundig dialog med vedkommende. Borgerens behov for støtte må løbende afstemmes med vedkommende. Det er væsentligt for at sikre, at borgerens grænser ikke overskrides i medarbejderens forsøg på at hjælpe (40).

“Seksualitet skal italesættes også sammen med borgerne. Det er en nyere ting, at vi taler om det i et fagligt rum. Tidligere fik borgeren bare at vide, at han skulle holde fingrene væk. Nu prøver vi at være nysgerrige på, hvad det er, der forsøges kommunikeret ud. Hvad er det for en kontakt, der efterspørges? Og hvilket behov, er der tale om?”

Vi bliver mere nysgerrige. Det virker, det vi gør, når vi tager beboerne seriøst – så kommer der et ligeværd.” Leder af tilbud for udsatte voksne

Det kræver altså en faglig respons og indebærer en faglig opgave, når borgere udtrykker sig med verbale eller fysiske seksuelle udtryksformer. Understøttelse af borgernes seksuelle trivsel kan for eksempel foregå som en del af de samtaler, I i forvejen har med borgerne. Det kan være i forbindelse med borgernes pædagogiske handleplan, opstarts- og opfølgningssamtaler, ved et lægeligt sundhedstjek eller i den daglige samtale med borgerne. Der kan også skabes rum for støtte af borgernes seksualitet ved målrettede aktiviteter og arrangementer med for eksempel eksterne sexologer, seksualvejledere og andre relevante fagligheder. I det hele taget kan det være relevant at trække på andre fagligheder:

”Det er vores kerneopgave, men jeg har ikke fundet de vises sten – for det er kun noget af det, der er vores kerneopgave. Men nogle af elementerne – dér hvor det bliver meget konkret i forhold til, hvordan beboeren reelt får afløb for sin seksualdrift – der har vi nok brug for hjælp udefra. Det kunne være fra en sexolog, der eksempelvis kan henvise til hjælpemidler eller samtalemodeller, der kan inspirere til arbejdet.” Leder af tilbud for udsatte voksne

På nogle botilbud på handicapområdet har de gode erfaringer med at trække på seksualvejledere i arbejdet med at øge borgernes seksuelle trivsel. Seksualvejledere kan for eksempel yde supervision og holde kurser for medarbejdergruppen. Derudover kan de indgå i forløb for bestemte borgere, hvor der arbejdes med den mere konkrete håndtering af seksualitet, for eksempel onaniworkshops.

Fælles formaliseret fundament

For at styrke det faglige arbejde med seksualitet og forebyggelse af seksuelle krænkelse kan det være hjælpsomt – gerne sammen med borgerne – at formulere nogle retningslinjer eller en seksualpolitik, der er tilpasset det enkelte tilbud. Formålet med at formalisere og beskrive rammerne for indsatsen er først og fremmest at skabe tydelighed om, hvad medarbejdernes faglige indsats rummer, og hvad den ikke rummer. Retningslinjerne kan også beskrive borgernes seksuelle rettigheder og fælles grænser for sociale og private rum, for eksempel hvor borgerne kan gå rundt uden tøj på. Det kan også være hensigtsmæssigt at beskrive, hvilke faglige redskaber der kan bruges i kommunikationen med borgerne om seksualitet (41).

“Alle skal tage udgangspunkt i, at der vil ske seksuelle krænkelser, hvis ikke man forebygger. Har man omsorgssvigtede børn samlet på et sted, så sker det på et tidspunkt, hvis ikke man gør noget. Og selv der, kan det ikke altid forebygges. Det kræver en seksualpolitik. Og at seksualitet anskues som et fagligt anliggende, ikke et personligt. Du ville jo heller ikke gradbøje vold. Det er et professionelt anliggende, som så meget andet. Og så er det fælles fodslag, så man har ensartede holdninger om, hvad man vil acceptere. Og har man aftalt det i personalegruppen, så skal man også fortælle børnene, hvordan det er. De regler skal oversættes til et sprog, så børnene forstår det.”

Leder og psykolog i Januscentret

På nogle tilbud og enheder kan det være relevant at involvere borgere og pårørende, når I udarbejder retningslinjer eller seksualpolitikker.

Håndtering af seksuelle krænkelser

Foruden faglig viden om forebyggelse med fokus på seksuel trivsel er det nødvendigt, at medarbejderne ved, hvordan de skal handle, når voldsomme episoder opstår. De må så vidt muligt være forberedte på, hvordan de mest hensigtsmæssigt forholder sig til borgere, der har – eller har været udsat for – seksuelt grænseoverskridende adfærd, og hvilke muligheder der er for at håndtere det på en fagligt relevant måde. Formålet med håndteringen er dels at forhindre, at situationen udvikler sig u hensigtsmæssigt, dels at minimere risikoen for, at situationen gentager sig i fremtiden.

Beredskabsplanen

For bedst muligt at kunne håndtere seksuelle krænkelser, når de opstår, eller når der er mistanke om dem, er det en god idé at udarbejde en form for beredskabsplan, der gør det klart, hvordan og i hvilken rækkefølge, I handler. Der findes selvfølgelig ingen formler med svar på, hvordan forskellige situationer kan håndteres, men en beredskabsplan kan bruges som rettesnor.

Det skal blandt andet fremgå af beredskabsplanen, hvad I betegner som seksuelle krænkelser eller bekymrende seksuel adfærd. Det styrker sandsynligheden for, at indsatsen bliver så sammenhængende og gennemskuelig som muligt, uanset hvilken medarbejder borgeren møder. Her kan I læne jer op ad forskellige definitioner, for eksempel Socialstyrelsens (42). Men det er også vigtigt at drøfte i medarbejdergruppen, så I *forstår* det samme ved de forskellige definitioner.

Det er desuden centralt, at det er tydeligt i beredskabsplanen, hvem der skal inddrages og hvornår i forhold til de forskellige situationer. Hvad gør I, når en borger oplever seksuelle krænkelser? Og hvad gør I, når det er en medarbejder? Hvordan tager I hånd om bekymrende seksuel adfærd blandt borgerne? Og hvad gør I med gæster? Planen kan både indeholde konkrete, praktiske oplysninger og faglige retningslinjer, som medarbejderne kan læne sig op ad i situationerne. Ved seksuelle overgreb mod børn er der nogle instanser, som kan kontaktes, eksempelvis Sct. Stefansteamet i Psykologhuset i Socialforvaltningen. Hvis der er to sektorer involveret i sagen (for eksempel både Socialforvaltningen og politiet eller sygehus) skal Børnehusene kontaktes. Socialstyrelsen har lavet et eksempel på en beredskabsplan (43). Center for Børn med Handicap har også en plan, man kan lade sig inspirere af (37).

Endelig er det relevant med klare retningslinjer for, hvordan I griber politianmeldelse af seksuelle krænkelser an. Vær opmærksom på, at seksuelle krænkelser rettet mod voksne kun kan anmeldes af eller med samtykke fra borgeren (36). Det kan være nødvendigt at tilbyde borgeren støtte til at få anmeldt episoden til politiet.

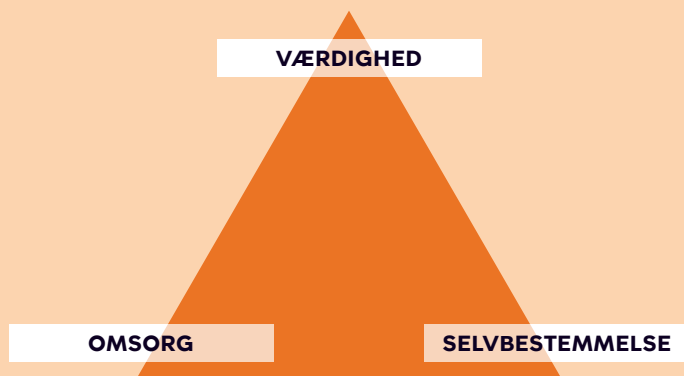


“Vi kan ikke lave en opskrift på, hvad vi skal gøre – men med fælles refleksion kan vi handle på et bedre fagligt grundlag”

I arbejdet med at forebygge seksuelle krænkelser kommer medarbejdere og ledere til tider til at stå i situationer, hvor det er svært at vide, hvad der er det rigtige at gøre. Arbejdet kan være præget af dilemmaer, som det er nødvendigt fagligt at reflektere over for at kunne støtte borgerne bedst muligt. Sådanne dilemmaer står de ofte med på Plejetilbuddene på Sundholm. Leder Trine Krak fortæller:

“Vi er jo ikke med inde på værelset, når der sker noget voldsomt. Så står vi bagefter og skal finde ud af, hvad der er op og ned. Vi har kærestepar, der på skift beskylder hinanden for voldsomme ting. Vi skal ikke dømme deres forhold, og vi skal ikke dømme om den adfærd, de har, også seksuelt, er rigtig eller forkert. Men det er klart, at vi skal stå klar til at hjælpe, når vi kan, og de har behov for vores hjælp.”

For at håndtere de dilemmaer mest hensigtsmæssigt, har de på Plejetilbuddene på Sundholm udviklet redskabet *Sundholms Ethiske Triangel*. Med afsæt i begreberne omsorg, selvbestemmelse og værdighed bruger de triangeln til at analysere, hvordan de bedst kan hjælpe de konkrete borgere.



Trine Krak giver et eksempel på et dilemma, hvor de har fundet det hjælpsomt at bruge triangelen:

“Et eksempel er en kvinde, der indledte et forhold til en nabo på gangen. Det var et meget voldsomt forhold præget af voldsom adfærd også af seksuel karakter. Det var svært for personalet at se til, men kvinden opsøgte ham selv, og han gjorde også gode ting for hende. Men på et tidspunkt blev det for meget, og så blev hun bange.”

Her blev triangelen brugt til at undersøge medarbejdernes mulige handlemuligheder. Medarbejderne drøftede følgende spørgsmål inden for de tre begreber.

Omsorg

- Hvad er den pågældende borgers behov i den konkrete situation?
- Hvad er vi forpligtede til, og hvornår svigter vi?
- Hvordan hjælper vi borgeren, så hun kan hjælpe sig selv bedre?

Selvbestemmelse

- Respekt for selvbestemmelse skal sikre retten til indflydelse på eget liv. Borgeren vises respekt, når hun inddrages i beslutninger, der vedrører eget liv. Hvad giver den pågældende borger udtryk for, at hun vil?
- Respekt for selvbestemmelse handler om at fokusere på den enkelte borgers mulighed for og evne til at fremkomme med egne ønsker og mål. Kan vi gøre mere for, at den pågældende borger kan fortælle os, hvad hun vil?

Værdighed

- Hvad betyder værdighed for borgeren?
- For borgeren handler værdighed om at blive anerkendt uden forbehold. Hvordan kan vi i vores indsats bidrage til, at borgeren føler sig anerkendt, at vi ser hende og synes, hun fortjener et godt liv?

Trine Krak fortæller, at det i deres arbejde med dilemmaet blev udslagsgivende, at kvinden selv blev bange:

“Og det var vores indgang i det. At hun selv havde en frygt og ikke mere ville være en del af det. Nu kan vi gøre noget. Nu kan vi støtte hende i at anmelde. Nu er det, der foregår, mod hendes vilje.”

Om formålet med at drøfte situationen ud fra triangelen fortæller Trine Krak:

“Det er afgørende for os, at etik handler om at tale om dilemmaer og usikkerheder frem for at forsøge at skabe en opskrift på, hvad der skal gøres. Det handler om, at vi både kan samtale om ting, der lykkes, og ting, der ikke lykkes. Om ting, der er svære, og ting, der er lette. For sådan er hverdagen. Den er fyldt med modsætninger. Det kræver mod, tillid og et stærkt fællesskab at stå ved alt det svære. Men når vi kan det, kan vi også handle på et bedre begrundet fagligt grundlag.”

Arbejdet med Sundholms Etiske Triangel er også beskrevet i bogen *Low Arousal og udsatte borgere - teori og erfaringer*, der er blevet til med bidrag af medarbejdere og ledere på en række af Socialforvaltningens tilbud for udsatte borgere (30).

Anbefalinger i forhold til forebyggelse af seksuelle krænkelser

- Tal i medarbejdergruppen og med borgerne om, hvad I oplever som seksuelle krænkelser og hvorfor. Det styrker jeres mulighed for at identificere voldsomme episoder af seksuel karakter og giver jer et fælles sprog
- Drøft hvordan I registrerer seksuelle krænkelser, både rettet mod borgere og mod medarbejdere. Registreringerne giver jer mulighed for at tilrettelægge jeres forebyggelse mere målrettet i forhold til, hvad der rent faktisk sker hos jer
- Hav blik for borgernes seksuelle trivsel. Hvor det er relevant, understøt den seksuelle trivsel sammen med den enkelte borger som en del af kerneopgaven. Hent hjælp fra andre fagpersoner ved behov
- Lav fælles retningslinjer, der beskriver dels, hvordan I arbejder med seksuel trivsel og dels, hvad der er og ikke er i orden hos jer. Inddrag gerne borgerne i drøftelserne
- Lav en beredskabsplan, der beskriver, hvordan I reagerer i situationer med seksuelle krænkelser, så alle ved, hvad de skal. Inddrag gerne borgerne i drøftelserne
- Sørg for at have gode redskaber til refleksion og rum i hverdagen til at tage de svære, dilemmafyldte situationer seriøst

Hvis du vil vide mere

På Seksualvejlederforenings hjemmeside, www.seksualvejlederforeningen.dk, kan du finde kontakter til seksualvejledere og læse om foreningens aktiviteter. De holder blandt andet temadage, hjælper med seksualpolitikker og laver individuelle eller parvise forløb med borgerne.

Socialstyrelsen har udgivet håndbogen *Seksualitet på dagsordenen. En håndbog til professionel støtte til voksne med funktionsnedsættelse* (2012). Håndbogen indeholder beskrivelser af, hvordan vi understøtter kropslige og følelsesmæssige aspekter af borgernes seksualitet på en etisk og respektfuld og måde.

Socialstyrelsen har lavet håndbogen *Vold og seksuelle overgreb mod børn med handicap. Håndbog om forebyggelse, opsporing og håndtering* (2017). Her kan du få viden om risikofaktorer for seksuelle overgreb mod børn og unge med handicap samt anbefalinger til, hvordan I kan opspore og forebygge overgreb.

I guiden *Seksuel chikane i omsorgsarbejdet* (2018) kan du læse om, hvordan I forebygger og håndterer uønsket seksuel opmærksomhed fra borgere i medarbejdergruppen. Guiden er blevet til på baggrund af et samarbejde mellem COWI, Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA), Statens Institut for Folkesundhed (SIF) og NIRAS.

Det Kriminalpræventive Råd har udgivet undersøgelsen *Seksuel vold blandt unge. En systematisk tilgang til primær forebyggelse* (2012). Her kan du læse om forebyggende initiativer, der blandt andet fokuserer på at udfordre gängse sociale, seksuelle og kønstypiske normer samt på bevidstgørelse af egne og andres grænseoverskridende adfærd. Publikationen giver også inspiration til, hvordan I sammen med borgerne kan arbejde med alternative handlemuligheder.

Sammenslutningen af Unge med Handicap (SUMH) og Socialudviklingscenter (SUS) har udgivet inspirationskataloget *Multiple funktionsnedsættelser og seksualitet* (2016). Her kan du få mere viden om, hvordan I kan støtte borgere med multiple funktionsnedsættelser i deres seksuelle trivsel. Håndbogen introducerer blandt andet *mindsteindgrebsprincippet* som er en tilgang, der skal forhindre misforståelser og etiske dilemmaer, der kan opstå under seksuel støtte og seksuel oplæring.

JanusCentret har udgivet en statusrapport *Center for børn og unge mellem 4 og 18 år med seksuelt bekymrende eller seksuelt krænkende adfærd* (2016). Her kan du få mere viden om børn og unge under 18 år med seksuelle adfærdsproblemer.

Socialt udviklingscenter (SUS) har lavet evalueringen *Evaluering af ULF's seksualvejledning* (2012). Her kan du blandt andet læse om, hvilke målgrupper blandt mennesker med udviklingshæmning der er typiske brugere af seksualvejledning, og hvordan borgere, der har haft tilknyttet en seksualvejleder, har oplevet forløbet. Du kan også blive klogere på, hvad man skal være opmærksom på fra et brugerperspektiv.

Læs mere om *Sundholms Etiske Triangel* i bogen *Low Arousal og udsatte borgere - teori og erfaringer* (2018), der er blevet til med bidrag af medarbejdere og ledere på en række af Socialforvaltningens tilbud for udsatte borgere. Bogen kan hentes gratis på internettet.

Sct. Stefansteamet i Psykologhuset i Socialforvaltningen er et specialteam, der arbejder med at lave psykologiske udredninger og behandlinger af børn og unge, der har været udsat for seksuelle overgreb. De tilbyder desuden faglig bistand til fagprofessionelle.

Børnehus Hovedstaden arbejder med koordinerede og tværgående indsatser i sager, hvor børn har været udsat for overgreb. Børnehuset skal benyttes som et led i den børnefaglige undersøgelse, hvis der har været flere sektorer inde i sagen, eksempelvis politi eller sundhedsvæsen ud over kommunen. De tilbyder også konsultativ bistand til fagprofessionelle.

På Socialforvaltningens intranet på adressen sof.kkintra.kk.dk/tryghed kan du finde relevante kontakter i din organisation og henvisninger, der kan hjælpe dig videre i arbejdet med temaet *voldsomme episoder af seksuel karakter*. Du er også altid velkommen til at kontakte ViA for at få sparring om, hvordan I kan arbejde med at styrke den faglige forebyggelse af sådanne voldsomme episoder.

Karen Lauritsen, medarbejder i ViA

Telefon: 2133 8639

Mail: karen.lauritsen@kk.dk

Sara Priskorn, medarbejder i ViA

Telefon: 2116 2465

Mail: sara.priskorn@kk.dk

OM TRYGHED OG VOLDSOMME EPISODER I SOCIALFORVALTNINGEN

I afsnittet her kan du få et billede af, hvordan voldsomme episoder kommer til udtryk på tilbud og enheder i Socialforvaltningen. Hvilke truende og voldsomme reaktioner oplever borgere og medarbejdere? Hvad kendetegner de situationer, der udvikler sig til voldsomme episoder? Og hvad er omfanget af problematikken? Der er altså tale om identifikation af mønstre i de voldsomme episoder på tværs af Socialforvaltningen. Det kan være med til at målrette og styrke det forebyggende arbejde i forvaltningen.

Hvilke voldsomme episoder finder sted?

Når borgere og medarbejdere i Socialforvaltningen fortæller, hvilke voldsomme episoder der opstår på de forskellige tilbud og enheder, tegner der sig et bredt billede. Episoderne spænder over hård og krænkende tale, verbale trusler og personangreb, truende og voldsom adfærd, fysiske angreb i form af for eksempel slag, bid og skub og endelig de få helt tragiske episoder med dødelig udgang. Der kan være enkeltstående episoder, hvor tilsyneladende tilfældige borgere og medarbejdere udsættes for voldsomme reaktioner, men som regel foregår de voldsomme episoder mellem mennesker, der har en relation til hinanden. Oftest finder episoderne sted ansigt til ansigt, men særligt medarbejderne beretter også om trusler og chikane telefonisk, via sms og på sociale medier.

"Jeg mødte engang en meget aggressiv borger på mit aktivitetstilbud. Han råbte ad mig og truede mig. Alle medarbejderne var til personalemøde, så jeg var dér helt alene. Det var meget utrygt, og bagefter fortalte medarbejderne, at jeg skulle været gået med det samme, for borgeren havde tidligere været meget voldsom. Det gjorde mig ret bange, fordi min umiddelbare reaktion var at blive vred og svare igen. Følelsen af utryghed blev siddende i min krop i lang tid." Brugerrepræsentant i socialpsykiatrisk brugerråd

"De løber rundt med knive eller et eller andet, som de måske har fået smuglet ind. Men det, der er værre, er, når en af de unge ser sig gal på én og laver en eller anden form for fortløbende mobning, så man ved, at hver gang man er på arbejde, så

skal den unge nok sørge for, at 'nu kommer hende der idioten'. For eksempel finder en ung ud af, at en bestemt pædagog har to børn, og hvor de bor, og siger, at hvis ikke du gør, som jeg siger, så stikker jeg øjnene ud på dine to børn. Jeg ved, hvor du bor - på den og den adresse. Det er meget angstprovokerende." Afdelingsleder på døgninstitution for unge

"Vi har jo brugere, der er ramt frontalt [på frontallapperne]. Og når man er det, så er der altid nogle komplekse situationer, der gør, at vi kan komme ud for de her magtanvendelser eksempelvis, eller at vi bliver slået på eller bliver råbt af. Det kan være både nedsættende tale eller irettesættelser, som vi er ude for, i forhold til hvordan brugerne oplever deres verden. Og det er også fysisk i plejeopgaver. (...) En af vores beboere kunne bruge sin kørestol som våben. Bakke ind i os, så vi blev nødt til at holde i kørestolen, så vi ikke blev kørt over." Afdelingsleder på botilbud for voksne med handicap

For både borgere og medarbejdere gælder, at det er forskelligt, hvilke situationer der påvirker dem, og hvordan de reagerer. Hvad der for nogle opleves som meget grænseoverskridende, er det ikke for andre. Flere borgere henviser til, at oplevelsen af en given situation afhænger af, hvad de er vant til, og hvor de plejer at færdes. Nogle steder er der en hård omgangstone, uden at de involverede borgere lægger noget særligt i det. Andre steder vil den samme omgangstone opleves som uacceptabel og krænkende.

I hvilke situationer opstår voldsomme episoder?

Det er naturligvis individuelt, hvad der udløser en voldsom reaktion hos en borger i en given situation. Alligevel er der nogle mønstre på tværs af de voldsomme episoder. Det fremgår både i litteraturen og ud fra, hvad borgere og medarbejdere i Socialforvaltningen fortæller. Dels er der en række forhold, der gør nogle borgere mere udsatte end andre i forhold til at reagere voldsomt. Dels handler det om samspillet borgerne imellem og mellem borgere og medarbejdere.

Ifølge en analyse af ti voldsomme episoder er en række *forhold hos borgerne* forbundet med en højere risiko for voldsomme reaktioner. Det drejer sig for eksempel om sociale, psykiatriske og kognitive problemstillinger, om kommunikationsvanskeligheder, misbrug af stoffer og alkohol, dårligt fysisk helbred og presset økonomi (14). Særligt i forhold til voksne med udviklingshæmning fremhæver forskning, at borgernes kommunikative vanskeligheder og graden af udviklingshæmning har betydning

for forekomsten for voldsomme reaktioner (28). En undersøgelse i psykiatrisk regi beskriver, at det er veldokumenteret, at kombinationen af misbrug og en psykiatrisk diagnose er forbundet med en højere risiko for voldsomme reaktioner (44).

Ser vi på *samspelet mellem borgere og medarbejdere*, viser undersøgelser, at det især er i de situationer, hvor de ansatte sætter grænser for eller stiller krav til borgerne, og hvor borgerne føler sig uretfærdigt behandlet, at der er risiko for voldsomme reaktioner (6, 21). Tilsvarende fremgår det af en undersøgelse i psykiatrisk regi, at de fleste af de voldsomme episoder er udløst af, at patienten oplever at blive nægtet noget af personalet. I samme undersøgelse fremhæves forhold som negativ og autoritær kommunikation, begrænsning af patientens frihed, manglende involvering i sin behandling og personalets manglende evne til at være til stede i relationen (44). Der er altså et stort potentiale i forhold til at forebygge voldsomme episoder ved at arbejde med samspelet mellem borgere og medarbejdere.

Ud fra, hvad borgere og medarbejdere i Socialforvaltningen fortæller, står særligt fire forhold frem, som karakteriserer de voldsomme episoder. De forskellige forhold hænger sammen. Ofte er der altså flere forhold på spil samtidig.

- Et højt stressniveau hos borgerne
- Når borgerne oplever, at der stilles urimelige og uforståelige krav til dem
- Når borgerne oplever, at deres indflydelse på eget liv mindskes, fordi medarbejderne ikke lytter til eller forsøger at forstå dem
- Et voldsomt miljø

I det følgende beskrives hver af de fire forhold nærmere.

Et højt stressniveau hos borgerne

De borgere, der er i kontakt med Socialforvaltningen, har ofte et højt stressniveau. Det kan skyldes deres funktionsnedsættelse, og hvordan funktionsnedsættelsen spiller sammen med de rammer, borgeren forventes at indgå i. Det kan skyldes deres sociale og økonomiske situation samt en fysiologisk og/eller psykisk påvirkning af stoffer eller alkohol eller efterfølgende abstinens.

“De voldsomme episoder, som jeg har oplevet og hørt om, der har det været medicin-svigt – desværre. Og så har det været alkohol – mangel på alkohol, når man har haft

behov for alkohol, altså abstinensrelateret. Hvis man er meget presset, har jeg oplevet nogle episoder, altså når man er presset med økonomi. For eksempel misbrugende borgere, der brænder hele deres månedsløn af på stoffer, og så sidder de tilbage i ruinerne og har abstinenser.” Arbejdsmiljørepræsentant på socialpsykiatrisk botilbud

Borgere med psykiske lidelser kan også have symptomer, der højner deres stressniveau, eksempelvis paranoia eller angst. Et højt stressniveau kan gøre borgerne mere udsat i relationen til andre mennesker og øge sandsynligheden for, at de reagerer voldsomt. Både borgere og medarbejdere i forvaltningen henviser til, at borgernes stressniveau ofte stiger, hvis den indsats, de får, ikke stemmer overens med deres ønsker og behov.

”Det er et problem, at der overhovedet ikke er nogen kommunikation imellem myndighederne, jobcentret og socialrådgiveren. Der sidder ti mennesker bag en disk og 20 mennesker på den anden side, der har brug for dem. Jeg ved ikke, hvad de laver. Jeg har for længe siden bedt om hjælp, men har ikke hørt noget i lang tid.” Borger på rusmiddelbehandlingstilbud

Når borgerne oplever, at der stilles urimelige eller uforståelige krav til dem

I tilfælde, hvor der stilles en eller anden form for krav til borgerne, kan der være forhøjet risiko for voldsomme reaktioner. Det kan være formelle krav, for eksempel at borgeren skal imødekomme et rygeforbud, eller det kan være et mere uformelt krav til borgeren om at samarbejde i en plejesituation. Borgere og medarbejdere vurderer, at sådanne krav kan føre til voldsomme reaktioner, da borgerne ofte ikke forstår eller anerkender kravet. Det får borgerne til at føle sig misforståede, pressede eller ydmygede.

”Det kan også være i træningsopgaver, når man bliver presset lidt. Det er jo meningen med genoptræning og rehabilitering, at man skal ud i nogle pres for at overvinde nogle ting, og det er jo der, vi bliver konfronteret meget. Det ved jeg også fra vores terapeuter, at de tit er ude for råben og slåen ud efter. Fordi man bliver konfronteret med noget, man ikke kan længere eller ikke kan forstå skal foregå.” Leder af botilbud for voksne med handicap

Når borgerne oplever, at deres indflydelse på eget liv mindskes, fordi medarbejderne ikke lytter til eller forsøger at forstå dem

Når borgerne oplever, at der ikke bliver lyttet til dem, at medarbejderne ikke forstår eller forsøger at forstå dem, og at medarbejderne ikke handler i overensstemmelse med

den dialog, de har haft, opstår der en risiko for voldsomme episoder. Det fortæller borgere, der bruger Socialforvaltningens tilbud. Synspunktet bakkes op af medarbejdere, der peger på, at det er vigtigt, at borgerne oplever, at de selv bestemmer over deres liv. Det kan udløse voldsomme reaktioner, hvis borgerne føler, at deres stemme ikke bliver hørt, at deres handlefrihed er indskrænket, eller at de er tvunget til at opføre sig på en bestemt måde eller til at indgå i fællesskaber, de ikke selv har valgt.

"Det er vildt hårdt, når man ikke ved, om man må få sin medicin [metadon]. Når personalet skal beslutte, om man skal sanktioneres. Så bliver man rigtig utryg og frustreret, mens man venter på, at de afgør ens skæbne. Om man skal ud på gaden og redde sin egen røv. Der kommer nogen og får et vagt svar og har lavt blodsukker. De kan nemt blive aggressive." Borger på rusmiddelbehandlingstilbud

"Det kunne være en eller anden morgen oppe i de skærmede enheder, hvor det er ni grader udenfor, og [navn], som er en af vores voldsomste borgere, han vil have shorts på. Og han har udset de her shorts, og han ved, hvor de ligger. 'Jeg kan simpelthen ikke sende dig af sted i de shorts. Du skal have det her på.' Og så på et eller andet tidspunkt føler [navn] sig trængt helt op i en krog. Så går han hen, og så slår han vedkommende, eller han kan vælte sit bord eller vende bunden på sin seng." Afdelingsleder på botilbud for voksne med handicap

Et voldsomt miljø

Endelig er der flere af de borgere, der er i kontakt med Socialforvaltningen, der færdes i miljøer, hvor voldsom og udadreagerende adfærd og sprogbrug er almindeligt, hvilket kan udløse voldsomme episoder. Til tider bliver også medarbejderne blandet ind i sådanne konflikter, de altså som udgangspunkt ikke selv er en del af. Det kan være på gaden, hvor der færdes gadeplansmedarbejdere og andre udgående medarbejdere. Og det kan være på for eksempel krisecentre, herberger, rusmiddelbehandlingstilbud og botilbud, hvor der opstår konflikter borgere imellem eller mellem borgere og gæster.

"Der var for nyligt to, der opsøgte mig, fordi de troede, jeg havde hash. Det havde jeg slet ikke, men de blev ved med at true mig. Når sådan noget er sket, så holder jeg afstand bagefter. Man snakker ikke om det med de andre. Man skal jo være én af de seje". Borger på tilbud for unge

“Folk bliver tit uvenner over stoffer. Jeg har lært det. Jeg ved, hvornår jeg skal blande mig, og hvornår jeg skal holde mig uden for. Hvis folk ikke har fået deres medicin, så bliver de desperate.” Borger på rusmiddelbehandlingstilbud

“Jeg har haft flere episoder, hvor vi har hørt beboere få tæsk i lejlighederne. Hvor vi har måttet løbe op og banke på. Som udgangspunkt lægger vi os ikke imellem. Vi ringer til politiet med det samme. Nogle gange kan der gå lang tid, før politiet kommer. Jeg kan godt lide at gå op og banke på for ligesom at gøre opmærksom på, at vi faktisk har hørt, hvad der foregår. Og det kan være i den forbindelse, når de bliver afbrudt i, hvad det lige var, de havde gang i...” Arbejdsmiljørepræsentant på et krisecenter

Hvor udbredt er voldsomme episoder?

På mange tilbud og enheder i Socialforvaltningen forekommer voldsomme episoder heldigvis sjældent. Andre steder er hårdt ramt. Mange steder oplever borgere og medarbejdere, at forekomsten af voldsomme reaktioner ofte er knyttet til nogle enkelte borgere. I perioder fylder det derfor rigtigt meget, mens det i andre perioder ikke gør – afhængigt af hvilke borgere, der er på stedet, og hvordan de trives.

Vi har begrænset viden om, i hvilket omfang de borgere, vi møder i Socialforvaltningen, udsættes for voldsomme episoder. I Socialforvaltningens brugertilfredshedsundersøgelse fra 2018 (45) spurgte vi til det på alle herberger og socialpsykiatriske botilbud. Svarene fremgår på næste side. Her er dog kun medtaget tal fra socialpsykiatrien, da datagrundlaget fra herbergerne er for spinkelt. På de socialpsykiatriske botilbud har omkring en tredjedel af beboerne svaret på spørgsmålene.

Hovedparten af beboerne på de socialpsykiatriske botilbud, der har svaret på brugertilfredshedsundersøgelsen, føler sig heldigvis trygge på deres botilbud. 79 procent svarer, at de altid eller for det meste oplever, at botilbuddet er et trygt sted at være. Men voldsomme episoder forekommer desværre alt for ofte. Tabellen på næste side viser, hvor mange af beboerne, der oplyser at have været udsat for henholdsvis vold, trusler og seksuelle krænkelser på deres tilbud inden for det seneste år.

Andel af beboere på socialpsykiatriske botilbud, som har været udsat for voldsomme episoder

Vold	12 %
Trusler	24 %
Seksuelle overgreb	3 %

*Cirka en tredjedel af beboerne på de socialpsykiatriske botilbud har svaret på spørgsmålene.

Også Folketingets Ombudsmand har beskæftiget sig med sikkerhed for beboere på socialpsykiatriens botilbud. En rapport fra 2017 viser, at 20 af 75 interviewede beboere gav udtryk for, at de kan føle sig utrygge, hvilket for eksempel kan føre til, at de isolerer sig i deres bolig (9).

Ser vi på medarbejderne i Socialforvaltningen, angiver 14 procent af medarbejderne i de fire borgercentre i den seneste trivselsundersøgelse (46), at de har været udsat for voldsomme episoder i form af vold inden for det seneste år. 29 procent har været udsat for trusler. Det er betydeligt højere end de tilsvarende tal på danske arbejdspladser generelt. Her oplyser seks procent, at de har været udsat for vold, mens knapt ni procent fortæller, at de har været udsat for trusler. Mange af Socialforvaltningens medarbejdere har en jobfunktion, hvor de statistisk set er mere udsat for voldsomme episoder end andre. For eksempel er specialpædagoger og social- og sundhedsmedarbejdere de professioner, der oftest udsættes for voldsomme episoder i form af vold efterfulgt af politi- og fængselsbetjente. Det er også de professioner, der hyppigst er udsat for trusler. Her er socialrådgivere også en udsat gruppe (47).

Socialforvaltningens trivselsundersøgelse fra 2017 (46) viser, at der er forskel på forekomsten af voldsomme episoder i forhold til, hvilke målgrupper borgercentre er i kontakt med. Tabellen på næste side viser andelen af medarbejdere, der i trivselsundersøgelsen 2017 oplyste, at de havde været udsat for voldsomme episoder i form af henholdsvis vold og trusler om vold inden for det seneste år.

Andel af medarbejdere i Socialforvaltningens borgercentre, som har været udsat for voldsomme episoder

Borgercenter med alle underliggende enheder	Vold	Trusler
Borgercenter Børn og unge	11 %	25 %
Borgercenter Handicap	28 %	32 %
Borgercenter Hjemmepleje	6 %	18 %
Borgercenter Voksne	6 %	34 %
I alt for Socialforvaltningens borgercentre*	14 %	29 %

*Det vil sige undtaget arbejdspladser i Bernstorffsgade, hvor der typisk ikke er direkte borgerkontakt

Alle former for voldsomme og truende reaktioner kan stort set forekomme på alle målgruppeområder. Men både trivselsundersøgelsen og interview med medarbejdere i Socialforvaltningen viser nogle tendenser for, hvordan voldsomme episoder præger forskellige områder i forvaltningen:

- Voldsomme episoder i form af fysisk vold forekommer stort set kun på udførerområdet. Hvad angår trusler, er der også mange medarbejdere på myndighedsområder, der er ramt, skønt medarbejdere på udførerområdet fortsat er overrepræsenterede.
- Fysisk vold er mest udbredt på visse tilbud på handicapområdet. Det drejer sig især om tilbud til mennesker med en kognitiv funktionsnedsættelse, der i samspil med de rammer, borgeren forventes at indgå i, resulterer i et højt stressniveau, ofte kombineret med svækkede kommunikationskompetencer.
- Derudover er fysisk voldsomme reaktioner fremtrædende på tilbud for borgere, der kommer fra miljøer, hvor vold har været en måde at håndtere situationer i livet på, for eksempel visse døgntilbud for unge.
- På tilbud, hvor målgruppen er kendetegnet ved udsathed, men hvor borgerne i flere tilfælde har et normalt kognitivt niveau og evne til at kommunikere tydeligere, for eksempel udsatteområdet og i socialpsykiatrien, tager de voldsomme episoder overvejende form af verbal vold og voldsom og truende fremtoning, som ikke lige så ofte fører til fysiske angreb på andre. Dog er der på flere af de tilbud borgere, der kan være psykotiske og påvirkede af stoffer, og samtidig er det her, vi har set de mest tragiske hændelser, hvor medarbejdere har mistet livet

INSPIRATIONSGUIDENS VIDENSGRUNDLAG

Den viden, inspirationsguiden er baseret på, er indsamlet ad to omgange. Den består dels af en gennemgang af relevante undersøgelser og litteratur og dels af interview med Socialforvaltningens borgere og medarbejdere. Baggrunden for den første udgave af guiden er en vidensindsamling gennemført i 2015/2016. Vidensindsamlingen omfattede interview med medarbejdere og ledere i forvaltningen om deres praksis med forebyggelse af voldsomme episoder. I alt deltog over 50 medarbejdere og ledere fra 20 forskellige enheder på tværs af forvaltningen i interviewene. I forbindelse med revideringen af inspirationsguiden blev der dels indsamlet viden om borgernes trykthed gennem interview med borgere og drøftelser på brugerråd, og dels gav en række medarbejdere indsigt i deres viden og erfaringer om forebyggelse af voldsomme episoder af seksuel karakter. Hovedparten af interviewpersonerne bor eller er ansat på botilbud og andre tilbud, for eksempel herberger, rusmiddelbehandlingstilbud og et krisecenter, men også myndighedsperspektivet og udgående funktioner er blevet inddraget.

Vidensindsamlingen er gennemført af ViA (Viden i Anvendelse) i samarbejde med *Kontoret for Organisationsudvikling*. Undervejs har vi fået sparring fra en faglig følgegruppe bestående af medarbejdere og ledere i forvaltningen, repræsentanter fra brugerorganisationer og faglige organisationer samt øvrige vidensaktører så som Vold som Udtryksform og Socialstyrelsen.

Inspirationsguidens fokus og afgrænsning

Inspirationsguiden har fokus på, hvordan der på de enkelte tilbud og enheder i Socialforvaltningen kan arbejdes fagligt med at forebygge voldsomme episoder. Heldigvis oplever medarbejdere, at de fleste borgere kan profitere af forvaltningens tilbud, og at de kan nå langt med det forebyggende arbejde. Men det er ikke alle voldsomme reaktioner, vi kan forebygge. For eksempel er der borgere, der har brug for en mere intensiv behandling i et andet regi. Her bliver visitationsprocesser og samarbejdet på tværs af tilbud, forvaltninger og sektorer helt centralt. De forhold kalder på vores opmærksomhed og arbejdsindsats på mange niveauer i forvaltningen, men er ikke med i inspirationsguiden.

Voldsomme episoder, hvor borgerne reagerer voldsomt eller truende, kan udløse eller optræde i forbindelse med en magtanvendelse. I inspirationsguiden er der ikke særsomt fokus på, hvordan vi nedbringer antallet af magtanvendelser i Socialforvaltningen. Nedbringelse af voldsomme reaktioner vil dog ofte føre til færre magtanvendelser, hvilket igen vil medvirke til at skabe større trivsel og tryghed for borgere og medarbejdere. Der findes særskilte regler for indberetning og godkendelse af magtanvendelser (48).

Inspirationsguiden beskriver heller ikke forebyggelsestiltag, der alene er rettet mod medarbejdernes sikkerhed. Her henvises til Socialforvaltningens fælles sikkerhedsprocedurer (15), lokale retningslinjer og procedurer samt det fortløbende arbejde i arbejdsmiljøorganisationen.

HVIS DU VIL VIDE MERE

Under de enkelte temaer i inspirationsguiden henvises til yderligere læsning, som er relevant for det specifikke tema. Her er nogle bud på, hvor du kan finde mere generel viden om forebyggelse af voldsomme episoder.

Arbejds miljø København (www.amk.kk.dk)

Arbejds miljø København er hele Københavns Kommunes rådgiver om arbejds miljø. Her kan arbejdspladser i Socialforvaltningen få hjælp til arbejdet med at forebygge og håndtere voldsomme episoder. Nogle aktiviteter kan der søges midler til via Socialforvaltningens timebank. Det er i forbindelse med konkrete arbejds miljøproblemer, der er vanskelige for arbejdspladsen at løse.

Arbejdstilsynet og Videnscenter for Arbejds miljø (www.amid.dk)

Arbejdstilsynet er den danske myndighed på arbejds miljøområdet og har udgivet vejledningen D.4.3-4 om forebyggelse og håndtering af arbejdsrelateret vold (senest revideret i 2018). Arbejdstilsynet og Videnscenter for Arbejds miljø står sammen bag hjemmesiden *Arbejds miljø i Danmark*. Her kan du finde love og regler, forskningsbaseret viden, værktøjer og andre materialer om forebyggelse af voldsomme episoder.

BrancheArbejds miljøRådene (www.arbejds miljoweb.dk)

www.arbejds miljoweb.dk er den fælles hjemmeside for branchearbejds miljørådene Social & Sundhed, Undervisning & Forskning og Finans/Offentlig Kontor & Administration. Her er flere relevante publikationer om forebyggelse af voldsomme episoder.

Socialforvaltningen (sof.kkintra.kk.dk)

På Socialforvaltningens intranet på adressen sof.kkintra.kk.dk/tryghed kan du finde kontakter og henvisninger, der kan hjælpe dig videre i arbejdet med at forebygge voldsomme episoder. Du kan også finde gældende politikker og retningslinjer.

Socialstyrelsen (www.socialstyrelsen.dk)

Socialstyrelsen har udgivet nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder til botilbud og boformer for hjemløse og har taget initiativ til flere andre relevante rapporter om emnet:

Kort og klart. Nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt på boformer for hjemløse (Socialstyrelsen 2018)

Nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt på boformer for hjemløse (Socialstyrelsen 2017)

Voldsforebyggelse på botilbud og forsorgshjem (SFI - Det Nationale Forskningscenter for Velfærd 2017)

Kortlægning af lovgivning og initiativer målrettet sikkerhed og forebyggelse af voldsepisoder på social-, sundheds- og beskæftigelsesområdet (Socialstyrelsen 2016)

Vold på botilbud og forsorgshjem. Tværgående analyse af 10 cases om voldsepisoder (DEFACTUM 2016)

Vold som Udtryksform (www.voldsomudtryksform.dk)

Vold som Udtryksform er et videnscenter, der arbejder med at forebygge voldsomme episoder på arbejdspladser primært inden for social- og sundhedsområdet. De tilbyder for eksempel arbejdspladslaboratorier, temamøder og adskillige publikationer. Læs for eksempel bogen *Konflikter og vold - en faglig udfordring* (2018).

LITTERATUR

1. Arbejdstilsynet (2018): *At-vejledning D.4.3-4*. Revideret februar 2018.
2. Københavns Kommune (2016): *Politik og retningslinjer for en samlet indsats i Københavns Kommune for at forebygge, identificere og håndtere problemer med vold, mobning og chikane på arbejdspladsen*. Revideret 26. maj 2016.
3. Socialforvaltningen (2017): *Politik for forebyggelse af vold og trusler mellem borgere. Trivsel og tryghed for alle*.
4. Møller, Bjarne, Birgitte Bækgaard Brasch & Karen Pedersen (red.) (2018): *Konflikter og vold – en faglig udfordring* (2. rev. udg.). Vold som Udtryksform ved Socialt Udviklingscenter SUS.
5. Vold som Udtryksform og Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed (2012): *Vi gjorde noget ved volden! Erfaringer fra 12 arbejdspladsers målrettede indsats for at forebygge vold – og voldens skadevirkninger*.
6. Andersen, Lars Peter Sønderbo (2015): *Opdateret vidensgrundlag for Videnscenter for Arbejdsmiljøes kampagne om vold og trusler om vold på arbejdspladsen*. Videnscenter for Arbejdsmiljø.
7. www.voldsomudtryksform.dk
8. Socialstyrelsen (2017): *Nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt på boformer for hjemløse*.
9. Folketingets ombudsmand (2017): *Temarapport 2017. Socialpsykiatrien – sikkerhed for beboere på botilbud og sektorovergange*.
10. Uhrskov, Trine & Krista Naver (2017): *LA2. Metodemanual til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på botilbud*. Socialstyrelsen og SOPRA.
11. Møller, Bjarne (2016): Oplæg ved møde i arbejdsgruppe vedrørende nationale retningslinjer for forebyggelse af vold på botilbud og forsorgshjem, 5. oktober 2016.
12. Socialforvaltningen: *Skema til anmeldelse af arbejdsulykker*.
13. Fonden for Forebyggelse og Fastholdelse: *Vold og trusler – fra fortælling til forandring. Døgninstitutioner og hjemmepleje*.
14. Overgaard, Kirsten & Anette Stamer Ørsted (2016): *Vold på botilbud og forsorgshjem – Tværgående analyse af 10 cases om voldsepisoder*. DEFACTUM.

15. Socialforvaltningen (2017): *Fælles sikkerhedsprocedurer i forbindelse med risiko for vold og trusler i Socialforvaltningen.*
16. BrancheArbejdsmiljørådet Social & Sundhed og BrancheArbejdsmiljørådet Finans/Offentlig Kontor & Administration (2016): *Arbejd trygt ude. Forebyg vold og trusler mod udgående medarbejdere.*
17. Møller, Bjarne, Birgitte Bækgaard Brasch & Karen Pedersen (2014): *Risikovurdering – et bidrag til voldsforebyggelse.* Vold som Udtryksform ved Socialt Udviklingscenter SUS.
18. Jensen, Pernille Mørch (2017): *Vold og magt og når det ikke går så galt. Voldsforebyggelse og konflikthåndtering i Orion.* Vold som Udtryksform ved Socialt Udviklingscenter SUS.
19. Høgsbro, Kjeld (2018): *Udfordrende adfærd. Konflikthåndtering på botilbud for mennesker med kognitive problemer.* Akademisk Forlag.
20. Socialstyrelsen (2016): *Mestringssekema i kombination med BVC. Øget fokus på tryghed og trivsel. Del 1. Om metoden og manualen (2. udg.).*
21. Oxford Research m.fl. (2018): *Slutevaluering af 'Styrket indsats til forebyggelse af vold på botilbud'.*
22. Brasch, Birgitte Bækgaard, Karen Pedersen & Freja Moltke (2015): *Vi gør det sammen! Brugerinddragelse i arbejdet med at forebygge konflikter og vold.* Vold som Udtryksform ved Socialt Udviklingscenter SUS.
23. Socialforvaltningen i Københavns Kommune (2018): *Den københavnske social-psykiatri. Faglig guide.*
24. Socialt Udviklingscenter SUS (2009): *Hørt. Brugerinddragelse kan forebygge vold på arbejdspladsen.*
25. Socialt Udviklingscenter SUS (2014): *Afdækning af viden om effekten af brugerindflydelse.*
26. Pedersen, Karen (2007): *Vold på arbejdspladsen. Erfaringer med voldsforebyggelse på social- og sundhedsområdet.* Socialt Udviklingscenter SUS.
27. Jensen, Hans Old (2016): *Robusthed i arbejdet med konflikter og vold.* Vold som Udtryksform ved Socialt Udviklingscenter SUS.

28. Røgeskov, Maria Lomborg, Kirstine Karmsteen & Dikke Cramer Jensen (2018): *Voksne med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd. En kortlægning af virksomme metoder og lovende praksis*. VIVE.
29. Elvén, Bo Hejlskov (2018): Low arousal som metode til at håndtere voldsom adfærd. I: Møller, Bjarne, Birgitte Bækgaard Brasch & Karen Pedersen (red.): *Konflikter og vold – en faglig udfordring* (2. rev. udg.). Vold som Udtryksform ved Socialt Udviklingscenter SUS.
30. Larsen, Sune Bjørn m.fl. (2018): *Low Arousal og udsatte borgere – teori og erfaringer*. Medarbejdere og ledere i Center for Udsatte Voksne og Familier i samarbejde med Sune Bjørn Larsen og TryKKeriet.
31. Flagstad, Susanne & Cornelia Hæstrup Strøh (2013): *Fredelig indretning*. Arbejdsmiljø København.
32. Elvén, Bo Hejlskov (2014): Fysiske rammer og problemskabende adfærd. I: Schmidt, Signe Skovgaard, Dorte From & Marie Kaas (red.): *Særforanstaltninger – anbefalinger til god praksis for organisering, samarbejde og borgerinddragelse*. Socialstyrelsen.
33. Møller, Bjarne & Birgitte Bækgaard Brasch (2018): Indsatser og metoder til voldsforebyggelse. I: Møller, Bjarne, Birgitte Bækgaard Brasch & Karen Pedersen (red.): *Konflikter og vold – en faglig udfordring* (2. rev. udg.). Vold som Udtryksform ved Socialt Udviklingscenter SUS.
34. Brikner, Keld, Jørgen Møller Christiansen & Bjarne Møller: *Men så pludselig...* *Arbejdspladsens grundudstyr til forebyggelse af vold mod ansatte*. CASA og SUS.
35. Socialforvaltningen i Københavns Kommune (2018): *Socialforvaltningens retningslinjer for politianmeldelse af vold og trusler om vold mod ansatte*.
36. Socialforvaltningen i Københavns Kommune (2018): *Socialforvaltningens retningslinjer for politianmeldelse af vold og trusler om vold mod borgere og øvrige alvorlige handlinger*.
37. Center for Børn med Handicap, Socialforvaltningen i Københavns Kommune (2017): *Seksualpolitik. Krop og følelser, samt beredskabsplan for seksuelle krænkelser*.
38. www.januscentret.dk
39. www.who.int

40. Sammenslutningen af Unge Med Handicap & Socialt Udviklingscenter SUS (2016): *Multiple funktionsnedsættelser og seksualitet. Et inspirationskatalog.*
41. Socialstyrelsen (2012): *Seksualitet på dagsordenen. En håndbog om professionel støtte til voksne med funktionsnedsættelse.*
42. www.socialstyrelsen.dk
43. Socialstyrelsen: *Beredskabsplan til forebyggelse, tidlig opsporing og behandling af sager om vold og seksuelle overgreb mod børn og unge.*
44. Hvidhjelm, Jacob (2015): *Forebyggelse af aggression og vold på psykiatriske afsnit via struktureret risikovurdering. Evaluering af Brøset Violence Checklist.* Ph.d.-afhandling indleveret ved Københavns Universitet.
45. Socialforvaltningen i Københavns Kommune (2018): *Brugertilfredshedsundersøgelse 2018.*
46. Socialforvaltningen i Københavns Kommune (2017): *Trivselsundersøgelse 2017.*
47. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø: *Arbejdsmiljø og Helbred i Danmark 2012-2020. Resultater fra 2016-undersøgelsen.*
48. Børne- og Socialministeriet (2017): *Bekendtgørelse om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne samt om særlige sikkerhedsforanstaltninger over for voksne og modtagepligt i boformer efter lov om social service*

